

LAADUKASTA NUORTENKIRJASTOTYÖTÄ

Mitä on laatu ja miten sitä arvioidaan?

Greta Hansén-Haug

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Joulukuu 2013

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatitieteiden yksikkö
Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median maisteriohjelma
HANSÉN-HAUG, GRETA: Laadukasta nuortenkirjastotyötä. Mitä on laatu ja miten sitä arvioidaan?
Pro gradu -tutkielma, 100 s., 38 liites.
Joulukuu 2013

Tämän pro gradu -tutkielman aiheena on nuortenkirjastotyön laatu. Tutkielman tavoitteena on selvittää, mitä nuortenkirjastotyön laatu on ja miten sitä voidaan arvioida. Tutkielman teoreettisena taustana toimii kirjastopalvelujen arviointia ja nuortenkirjastotyön laatua käsittelevä kirjallisuus.

Kirjallisuuden pohjalta määritellään nuortenkirjastotyön laadun käsite. Erityisesti eri organisaatioiden julkaisemien nuortenkirjastotyön laatua käsittelevien asiakirjojen pohjalta esitetään nuortenkirjastotyön laadun keskeisimmät ulottuvuudet ja niiden väliset suhteet käsittemallin muodossa. Nuortenkirjastotyön laadun keskeisimmät ulottuvuudet ovat: nuorten tarpeet, käytettävissä olevat resurssit, suunnittelu, nuorille suoraan tai välillisesti suunnatut palvelut, nuorten osallistaminen, yhteistyö muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa, tehokkuus sekä henkilöstön myönteiset asenteet.

Tutkielman empiirisessä osiossa kehitettiin nuortenkirjastotyön arviointikehikko, joka pohjautuu vastaavaan yhdysvaltalaiseen arviointimenetelmään. Arviointikehikon kehittämisen tukena käytettiin eri organisaatioiden julkaisemia laatuasiakirjoja ja nuortenkirjastotyön ammattilaisten kommentointia. Tutkielmaan kuului myös arviointikehikon testaaminen, joka toteutettiin kuudessa erikokoisessa kirjastossa. Testauksen tarkoituksena oli arviointikehikon kehityskohtien paikallistaminen ja käyttökelpoisuuden arviointi. Testauksen perusteella arviointikehikon todettiin soveltuvan suomalaisten kirjastojen sisäiseen nuortenkirjastotyön laadun arvioimiseen. Lopuksi toteutettiin Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön arviointi valmista arviointikehikkoa käyttäen.

Avainsanat: kirjastot, nuoret, laatu, arviointi, laadunarviointi

Esipuhe

Graduni valmistumiseen on omalta osaltaan ollut vaikuttamassa todella moni kiitoksensa ansainnut. Ilman heitä graduprosessini olisi ollut vielä huomattavasti tuskallisempi.

Kiitos Tampereen yliopiston Informaatitieteiden yksikölle, paitsi koulutuksesta myös apurahasta, jonka turvin sain graduni viimeistelyä. Erityiskiitos professori Kalervo Järvelinille graduni ohjauksesta. Kiitos vertaistuesta opiskelukavereilleni, erityisesti Elisa Harjunpäälle, Liisa Hopialle ja Anni Oravakankaalle.

Kiitos kollegoilleni Salla Erholle ja Mervi Hietaselle perusteellisesta paneutumisesta arviointikehikon kommentointiin omien kiireidenne keskellä. Kiitos kommentaista myös Suomen kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmän jäsenille Hanna Lehtoselle, Merja Marjamäelle, Ulla Pötsöselle ja Tuija Seppäselle. Iso kiitos myös arviointikehikon testaukseen osallistuneille kollegoilleni.

Kiitos työtovereilleni Lempäälän kunnankirjastossa kannustuksesta ja joustavuudesta. Anteeksi, että olen ollut paljon pois työvahvuudesta opintojeni vuoksi. Jatkossa saatte varmasti nähdä minua enemmän kuin tarpeeksi. Iso kiitos Sari Musakalle avusta arviointikehikon pilottitestauksessa ja esimerkkiarvioinnissa.

Kiitos läheisilleni myötäelämisestä koko graduprosessin ajan. Erityiskiitos Stefanille kannustuksesta ja kärsivällisyydestä sekä avusta tiedonhaussa ja tekstini oikolukemisessa. Kiitos myös koirilleni Oulalle ja Leeville emännän aivojen säännöllisestä tuulettamisesta.

Lempäälässä 19.12.2013

Greta Hansén-Haug

Sisällysluettelo

TIIVISTELMÄ

ESIPUHE

1 JOHDANTO.....	1
2 KIRJASTOPALVELUJEN LAADUNARVIOINTI.....	4
2.1 Keskeiset käsitteet.....	4
2.1.1 Palvelu, laatu ja laadunarviointi.....	4
2.1.2 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen arviointi.....	5
2.1.3 Laadunhallinta.....	6
2.1.4 Panos, tulos ja vaikutus.....	7
2.1.5 Kriteeri ja mittari.....	7
2.1.6 Laatuvaatimus ja laatusuositus.....	8
2.1.7 Arviointikehikko.....	9
2.2 Yleisten kirjastojen laadunarvioinnin konteksti.....	9
2.2.1 Julkisen organisaation arviointi.....	10
2.2.2 Kirjastopalvelujen arvioinnin velvoite ja tarve.....	12
2.2.3 Yleisten kirjastojen laatusuositus.....	14
2.3 Aikaisempi kirjallisuus.....	16
2.3.1 Tutkimukset.....	16
2.3.2 Pro gradu -tutkielmat.....	18
2.3.3 Laadunarviointi yleisissä kirjastoissa.....	19
2.3.4 Ulkomainen kirjallisuus.....	25
2.4 Yhteenveto: yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kehys.....	31
3 NUORTENKIRJASTOTYÖN LAATU.....	34
3.1 Nuortenkirjastotyö.....	34
3.1.1 Keskeiset käsitteet.....	34
3.1.2 Keskeiset osa-alueet ja haasteet.....	35
3.1.3 Tutkimuskohteet ja avoimet kysymykset.....	40
3.2 Aikaisempi kirjallisuus.....	44
3.2.1 Laatu ja laadunarviointi.....	44
3.2.2 Tulosten arviointi.....	47

3.2.3 Vaikutusten arviointi.....	48
3.2.4 Nuorten näkemykset.....	52
3.2.5 Laatuasiakirjoja.....	56
3.3 Yhteenveto.....	63
3.3.1 Nuortenkirjastotyön laadun käsite.....	64
3.3.2 Nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet.....	64
4 NUORTENKIRJASTOTYÖN ARVIOINTIKEHIKKO.....	68
4.1 Arviointikehikon kehittäminen.....	68
4.1.1 Lähtökohdat ja menetelmät.....	68
4.1.2 Metamenetelmien mallintaminen.....	70
4.2 Kehittämisprosessin kuvaus.....	71
4.2.1 Prosessin vaiheet.....	71
4.2.2 Arviointikehikon testaus.....	75
4.2.3 Tehdyt valinnat.....	79
4.3 Tapaus: Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön laatu.....	81
4.3.1 Taustatiedot.....	81
4.3.2 Arvioinnin tulosten analyysi	82
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	85
LÄHTEET.....	91
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tutkimukseni aiheena on nuortenkirjastotyön laatu ja sen arviointi. Suomen kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmälle ehdotettiin kevättalvella 2012 nuortenkirjastotyön laatusuositusten laatimista. Näiden laatusuositusten on tarkoitus olla *Yleisten kirjastojen laatusuosituksista* (2010) täydentävä asiakirja. Nuortenkirjastotyön laatusuositusten laadinnan kehyksenä toimii *Yleisten kirjastojen laatusuosituksen* ohella IFLA:n lasten ja nuorten jaoston laatima *Guidelines for Library Services for Young Adults* (2008). Tutkielmani on tarkoitus toimia paitsi maisteriopintojeni opinnäytetyönä, myös taustatyönä vuonna 2014 aloitettavalle nuortenkirjastotyön laatusuositusten laatimiselle.

Nuortenkirjastotyöhön painottuneena kirjastonhoitajana ja Kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmän jäsenenä koen nuortenkirjastotyön laadunarvioinnin kehittämisen tärkeäksi, sillä se on yksi keino edistää nuorille suunnattujen kirjastopalvelujen kehitystyötä niin paikallisesti kuin kansallisestikin. Nuoria pidetään perinteisesti asiakasryhmänä, josta ei ole muuta kuin haittaa ja häiriötä, "eiväthän nuoret edes lue". Usein nuoret niputetaan samaan kategoriaan lasten kanssa, vaikka asiakasryhminä lapset ja nuoret eroavat toisistaan suuresti. Näistä syistä nuorten palvelut jäävät usein vähemmälle huomiolle. Nuorille suunnattuihin kirjastopalveluihin panostaminen on kuitenkin tärkeää, sillä kuten *Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015* -julkaisussa (2009, 17) ilmaistaan, "[t]ämän hetken lapset ja nuoret päättävät, tarvitsevatko he kirjastoa myös aikuisina". Vaikutukset voivat olla tätäkin kauaskantoisempia, sillä tulevaisuuden aikuisina nuoret kasvattavat seuraavan sukupolven kirjaston käyttäjiä ja ei-käyttäjiä.

Kiinteä yhteys käytäntöön sai minut tarttumaan tähän aiheeseen. Toivonkin tutkielmastani olevan todellista hyötyä laatusuosituksia laadittaessa. Toivon myös, että tutkielmani sivutuotteena syntyneestä arviointikehikosta olisi apua nuortenkirjastotyötä käytännössä toteuttaville kirjastotyöntekijöille. Oman kokemukseni mukaan laadunarviointia pidetään kirjastoissa usein välttämättömänä pahana. Tämän opinnäytetyöprosessin myötä olen kuitenkin itse herännyt huomaamaan, että laadunarviointi voi parhaimmillaan tarjota runsaasti aineksia ja ideoita oman työn kehittämiseen ja niiden kautta uutta intoa kirjastotyön arkeen. Toivon, että tutkielmani kautta pystyisin välittämään näitä tuntemuksia myös kollegoilleni.

Tieteellisen tutkimuksen kannalta tutkielmani lienee käytännönläheisestä toteutustavasta huolimatta tervetullut lisä yleisten kirjastojen laadunarviointiin liittyvään tutkimukseen Suomessa, sillä aiheesta on meillä kirjoitettu melko vähän. *Yleisten kirjastojen laatusuosituksen* (2010) julkaisemisesta on kulunut vasta vähän aikaa ja eri puolilla Suomea on jatkuvasti viritteillä erilaisia kirjastopalvelujen laatuun liittyviä hankkeita, joten aihe on alallamme hyvin ajankohtainen.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, mitä on nuortenkirjastotyön laatu ja miten sitä voidaan arvioida. Työn perustana toimii kirjastojen laadunarviointiin ja nuortenkirjastotyön laatuun liittyvä kirjallisuus. Aiheesta kokoamaani tietoa sovellan käytäntöön kehittämällä Suomen oloihin sopivan nuortenkirjastotyön arviointikehikon. Arviointikehikon pohjana toimii yhdysvaltalaisen YALSA:n (*Young Adults Library Services Association*) julkaisema arviointikehikko (YALSA teen services... 2011).

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä on nuortenkirjastotyön laatu?
 - a. Miten nuortenkirjastotyön laadun käsitteen voisi määritellä?
 - b. Mitkä ovat nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet kirjallisuuden perusteella?
2. Miten nuortenkirjastotyön laatua voidaan arvioida?
 - a. Millainen voisi olla suomalainen nuortenkirjastotyön arviointikehikko?
 - b. Soveltuuko kehitetty arviointikehikko nuortenkirjastotyön laadun arviointiin?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen etsin vastauksia kirjallisuudesta ja erityisesti eri organisaatioiden julkaisemista nuortenkirjastotyön laatua koskettavista asiakirjoista. Näiden avulla määrittelen nuortenkirjastotyön laadun käsitteen ja muodostan kokonaiskuvan nuortenkirjastotyön laadun ulottuvuuksista. Käsitteen määritelmän esittelen luvussa 3.3.1 ja laadun ulottuvuudet esittelen luvussa 3.3.2.

Tutkimuskysymykseen 2a. pyrin vastaamaan kehittämällä oman arviointikehikon. Arviointikehikon kehittämisestä kerron luvussa 4. Kysymykseen 2b. vastaamisessa käytän apuna arviointikehikon testauksen tuloksia. Testauksesta kerron luvussa 4.2.2.

Tutkielmani rakenne noudattelee pääosin tutkimusraporteille tyypillistä rakennetta. Tutkielman toisessa luvussa käsittelen laadunarviointia kirjastopalvelujen kontekstissa. Kolmannessa luvussa luon yleiskuvan nuortenkirjastotyöstä, esittelen aiemmin julkaistua nuortenkirjastotyön laatuun liittyvää kirjallisuutta sekä teen yhteenvedon nuortenkirjastotyön laadun käsitteestä ja ulottuvuuksista. Neljännessä luvussa kuvaan tutkimuksen empiirisen osuuden eli nuortenkirjastotyön arviointikehikon kehittämisprosessin ja esimerkkinä toimivan arvioinnin. Viimeisessä eli viidennessä luvussa esitän tutkielman pohjalta syntyneet johtopäätökset ja pohdin jatkoa keskittyen erityisesti tuleviin kansallisiin nuortenkirjastotyön laatusuosituksiin.

2 KIRJASTOPALVELUJEN LAADUNARVIOINTI

Tässä luvussa luon yleiskuvan kirjastopalvelujen laadunarvioinnin kentästä. Ensimmäisessä alaluvussa esittelen laadunarvioinnin keskeisimmät käsitteet. Toinen alaluku käsittelee julkisten palvelujen ja erityisesti yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kontekstia. Kolmannessa alaluvussa kerron kirjastojen laadunarvointiin liittyvästä koti- ja ulkomaisesta kirjallisuudesta. Viimeisessä eli neljännessä alaluvussa teen yhteenvedon luvun keskeisimmästä sisällöstä.

2.1 Keskeiset käsitteet

Laadunarvioinnin käsitteistö on laaja ja käsitteiden väliset suhteet ovat melko monimutkaisia. Kaikkia käsitteitä ei ole käsillä olevan tutkielman puitteissa mielekäästä määritellä, joten tässä luvussa esittelen ainoastaan tutkielmassa käyttämäni laadunarvioinnin käsitteet.

2.1.1 Palvelu, laatu ja laadunarvointi

Palvelujen kehittämiseen ja arviointiin liittyvät käsitteet ovat peräisin liiketaloustieteestä. Tästä syystä ne saattavat tuntua vierailta julkisen hallinnon näkökulmasta katsottaessa. (Oulasvirta 2007, 79.) Vaikka laadunarvioinnin keskeisimmät käsitteet – palvelu, laatu ja laadunarvointi – ovat verrattain kansantajuisia, niistä on syntynyt paljon varsin erilaisia määritelmiä vaihdellen näkökulmasta ja kirjoittajasta toiseen.

Palvelu on tuote, joka syntyy palvelun aikaansaaman organisaation ja asiakkaan välisen toiminnan sekä organisaation sisäisten toimintojen tuloksena. Palvelun tarkoitus on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. (SFS-EN ISO 8402... 1995, 12, 14.) Palvelun käsite sovellettuna julkiselle sektorille on ongelmallinen, sillä palvelulla voidaan viitata hyvin monenlaisiin asioihin: julkisen sektorin päätoimintoihin tai suoritteisiin niiden sisällöistä riippumatta, päätoimintoihin liittyviin vapaaehtoisuuteen pohjautuviin suoritteisiin, asiointiprosessiin tai organisaatioiden väliseen päätoimintoja tukevaan suoritteiden tuottamiseen. Usein julkisilla palveluilla tarkoitetaan yksinkertaisesti

julkisten organisaatioiden päätoimintoja. (Oulasvirta 2007, 20.) Leena Oulasvirta (2007, 85) määrittelee palvelun palveluorganisaationa pidettävän organisaation tuottamaksi suoritteeksi sekä jonkun toisen hyväksi toimimiseksi, tukemiseksi ja auttamiseksi. Oulasvirran määritelmä korostaa sitä, että erityisesti julkisella sektorilla tarjotaan paljon sellaista palvelua, joka on hankala mieltää suoritteiksi. Myös kirjastoalalla suoritteen ja asiakkaan auttamisen raja on hyvin häilyvä, sillä asiakkaiden tarpeet voivat olla hyvin moninaiset.

Laatu on kohteen (esimerkiksi organisaatio tai tietty palvelu) sellaisten ominaisuuksien kokonaisuus, jotka määrittävät kyseisen kohteen kykyä täyttää siihen kohdistuvat vaatimukset ja odotukset (SFS-EN ISO 8402... 1995, 12, 16). Oulasvirran määritelmän mukaan "[j]ulkisen organisaation tuottaman palvelun laatu on palvelun ja asiointiprosessin kaikkien ominaisuuksien yhdistelmä, joka täyttää palvelujen käyttäjien ja palvelun muiden intressitahojen yhteensovitetut vaatimukset." Yhteensovitetuilla vaatimuksilla Oulasvirta tarkoittaa eri intressitahojen mahdollisesti keskenään ristiriidassa olevista vaatimuksista muodostettua kompromissia. (Oulasvirta 2007, 93-94.)

Arvioinnilla tarkoitetaan organisaation toiminnan systemaattista tutkimista erilaisia menetelmiä käyttäen organisaation poliittinen ja organisatorinen toimintaympäristö huomioonottaen. Arvioinnin tavoitteena on saada sellaista tietoa organisaation toiminnasta, jota voidaan hyödyntää toimintaa kehitettäessä. (Rossi, Lipsey & Freeman 2004, 16.)

Laadunarvioinnilla puolestaan tarkoitetaan toimintaa, jossa arviointikohdetta analysoidaan suhteessa asetettuihin laatuvaatimukseen (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 22). Arvioinnin kohteena voi olla koko organisaation toiminta tai yksittäiset tuotteet, palvelut, projektit tai kehittämishankkeet (Oulasvirta 2007, 19). Kirjastopalvelujen osalta voidaan arvioida esimerkiksi palvelujen laatua, kokoelmien laatua tai kysynnän ja tarjonnan kohtaamista (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 22).

2.1.2 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen arviointi

Organisaation laatua voidaan arvioida kvantitatiivisesti tai kvalitatiivisesti. *Kvantitatiivisella* eli *määrällisellä* arvioinnilla tarkoitetaan kirjaston toimintaa ja palveluja kuvaavien numerotietojen ko-

koamista ja analysointia (Crawford 2006, 36). Tyypillisimpiä kirjastoissa koottuja numerotietoja ovat lainaus-, hankinta-, ym. tilastot. Tilastojen raportointi on suomalaisille yleisille kirjastoille pakollista. Näitä tilastoja voidaan käyttää arvioinnissa esimerkiksi vertaamalla jonkin tietyn kirjaston tilastoja vaikkapa koko maan tilastoihin tai kyseisen kirjaston aiempien vuosien tilastoihin.

Kvalitatiivisilla arviointimenetelmillä puolestaan pyritään kokoamaan sanallisessa muodossa ilmaistua tietoa kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Kvalitatiivisia menetelmiä käytetään usein täydentämään kvantitatiivisilla menetelmillä koottua tietoa. Kun kvantitatiivisilla menetelmillä on voitu esimerkiksi saada selville asiakkaiden olevan tyytymättömiä palveluun, kvalitatiivisilla menetelmillä voidaan selvittää, mistä tyytymättömyys johtuu. Tyypillisiä kvalitatiivisia menetelmiä ovat kyselyjen avoimet kysymykset, havainnointi ja haastattelu. (Crawford 2006, 37, 42-44.)

2.1.3 Laadunhallinta

Laadunhallinnaksi kutsutaan sitä johtamistoimen osa-aluetta, johon kuuluu organisaation laatupolitiikan, -tavoitteiden ja laatuun liittyvien vastuiden määrittely sekä niiden toteuttamisen johtaminen. Laadunhallinnassa tarvittavat organisaatorakenteet, menettelyt, prosessit ja resurssit muodostavat *laatujärjestelmän*. Organisaation laatujärjestelmä sekä laatupolitiikka kuvataan *laatukäsikirjassa*. (SFS-EN ISO 8402... 1995, 22, 24.)

Laadunhallinnan toteuttamisessa käytetään apuna laadunsuunnittelua, laadunohjausta, laadunvarmistusta ja laadun parantamista. *Laadunsuunnittelu* on laatutavoitteiden ja laatuvaatimusten sekä laatujärjestelmän eri osien soveltamista koskevien tavoitteiden ja vaatimusten määrittämistä. *Laadunohjaukseksi* kutsutaan niiden toimintojen ja tekniikoiden kokonaisuutta, joiden avulla pyritään täyttämään laadunsuunnittelussa asetetut laatuvaatimukset. *Laadunvarmistus* on joukko suunnitelmallisia toimintoja, joiden tarkoituksena on laatuvaatimusten täyttämisen osoittaminen. *Laadun parantaminen* puolestaan on sellaista koko organisaation laajuista toimintaa, jonka tarkoituksena on toimintojen ja prosessien tehostaminen sekä oman organisaation että asiakkaiden hyödyksi. (SFS-EN ISO 8402... 1995, 22, 24.)

2.1.4 Panos, tulos ja vaikutus

Kirjastopalvelujen laadunarvioinnin alkuvaiheissa 1970-luvulla keskityttiin *panosten* eli *resurssien* mittaamiseen. Tuolloin ajateltiin palvelujen laadun olevan suoraan kytköksissä siihen, kuinka paljon resursseja kirjastolla oli laittaa niiden tuottamiseen. Käytännössä panosten mittaaminen tarkoittaa esimerkiksi kokoelmien laajuuden, kirjastotilojen koon ja henkilöstön määrän mittaamista. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2006, 5.)

1980-luvulla kuvaan astui *tulosten* (tai *tuloksellisuuden*) arviointi. Kirjastopalvelujen tulosten arvioinnissa keskitytään resurssien mittaamisen sijaan siihen, kuinka paljon palveluja tai resursseja käytetään. Tänäkin päivänä keskeisimpinä laadun kriteereinä pidetään kävijämääriä ja lainauslukuja. Muita tuloksia ovat esimerkiksi tapahtumien osallistujamäärät, verkkopalvelujen kävijämäärät ja kirjastotyöntekijöiden tekemien koulukäyntien määrä. Tulosten arviointi ei ole korvannut panosten arviointia, vaan se on pikemminkin tehnyt arvioinnista monipuolisempaa. Panosten ja tulosten välinen suhde on usein helposti huomattavissa ja molemmat ovat tärkeitä arviointikomponentteja. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2006, 5-8.) Sekä panosten että tulosten arvioinnissa käytetään pääasiassa kvantitatiivisia arviointimenetelmiä (Crawford 2006, 37).

Vaikutukset tulivat panosten ja tulosten rinnalle kirjastopalvelujen arviointikohteeksi 1990-luvulla. Vaikutusten (tai *vaikuttavuuden*) arviointi syntyi tarpeesta selvittää, mitä merkityksiä ja hyötyjä kirjastot toiminnallaan tuottavat palvelemilleen yksilöille ja yhteisöille. Esimerkiksi kirjaston kesälukukampanjan lyhyen tähtäimen vaikutukset voivat liittyä lukutaidon kehittymiseen ja lukuharrastuksen lisääntymiseen. Saman kampanjan pitemmän tähtäimen vaikutukset voivat puolestaan liittyä vaikkapa lukutaidon merkitykseen yksilön itsetunnolle. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2006, 8-10.) Vaikutusten arvioinnissa käytetään yleisimmin kvalitatiivisia arviointimenetelmiä (Crawford 2006, 42).

2.1.5 Kriteeri ja mittari

Laatukriteeri on arviointikohteen ominaisuus, joka on valittu laadun määrittämisen perusteeksi. Laatukriteeriksi valittavan ominaisuuden on oltava mitattavissa. Mitattavuudesta huolimatta laatuk-

riteeri voi olla myös kvalitatiivinen. Kvalitatiivisen eli sanoin ilmaistun kriteerin tulee kuitenkin olla muotoiltu niin, että sen toteutuminen on arvioitavissa. Jotta arviointikohteen laatua voidaan arvioida mahdollisimman monipuolisesti, tarvitaan sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia laatukriteerejä. (Idänpään-Heikkilä et al. 2000, 9-10, 12.) Kirjastopalvelujen kvantitatiivisia laatukriteerejä voisivat olla esimerkiksi aukiolotuntien lukumäärä kuukaudessa tai fyysisten kirjastokäyntien lukumäärä vuodessa. Kvalitatiivisia laatukriteerejä puolestaan voisivat olla esimerkiksi langattoman verkon käyttömahdollisuus tai varauksen maksuttomuus.

Menetelmää tai välinettä, jonka avulla laatukriteeriä mitataan, kutsutaan *mittariksi*. Mittarilla saatuja mittaustuloksia verrataan ennalta asetettuihin tavoitteisiin ja näin voidaan selvittää, miten tavoitteiden saavuttamisessa on onnistuttu. (Idänpään-Heikkilä et al. 2000, 10.) Mittareita ovat esimerkiksi kyselylomakkeet ja arviointikehikot.

2.1.6 Laatuvaatimus ja laatusuositus

Laatuvaatimus on laatukriteerille asetettu tavoitetaso (Idänpään-Heikkilä et al. 2000, 10). Laatuvaatimukset määrittelevät siis esimerkiksi palvelun laadun. Niiden pohjalta palvelu voidaan toteuttaa ja sitä voidaan arvioida. Laatuvaatimukset voidaan ilmaista kvantitatiivisessa tai kvalitatiivisessa muodossa. Ne voivat olla kysynnänmukaisia, sopimuspohjaisia tai organisaation sisäisiä. Laatuvaatimuksia määritettäessä tulisi ottaa huomioon kaikki yhteiskunnan asettamat vaatimukset. Näitä ovat lakisääteiset tai viranomaisten antamat määräykset, säädökset ja säännöt sekä esimerkiksi turvallisuus- ja ympäristönsuojelulliset velvoitteet. (SFS-EN ISO 8402... 1995, 16.)

Laatusuosituksen käsite on läheistä sukua laatuvaatimuksen käsitteelle. Laatuvaatimusten tavoin laatusuositukset määrittelevät palvelun laadun ja ne toimivat apuna palvelun toteuttamisessa ja arvioimisessa. Myös laatusuositukset voivat olla kvantitatiivisia tai kvalitatiivisia. Kvalitatiivisten laatusuositusten muodostamasta kokonaisuudesta voidaan käyttää myös nimitystä *laatukuvaus*.

Laatusuositusten ero laatuvaatimuksiin nähdä on siinä, että laatusuositukset ovat nimensä mukaisesti suosituksia, eivät organisaatiota sitovia vaatimuksia. Laatusuositukset on useimmiten laatinut jokin kohdeorganisaatiota ylempi virallinen taho, esimerkiksi *Yleisten kirjastojen laatusuosituksen*

(2010) takana on opetus- ja kulttuuriministeriö. Ylemmän tahon laatimia laatusuosituksia voidaan käyttää organisaation sisäisiä laatuvaatimuksia asetettaessa. Niitä voidaan käyttää myös sellaisenaan vertailukohtana arvioinnin kohteena olevan organisaation toiminnalle.

2.1.7 Arviointikehikko

Nimitystä *arviointikehikko* käytetään keskenään hyvinkin erilaisista sisäisen laadunarvioinnin työvälineistä. Termille ei siis ole vakiintunutta määritelmää ja samantyyppisistä työvälineistä voidaan käyttää myös muita nimityksiä, esimerkiksi laatukehikko tai arviointimalli. Arviointikehikon käsitteen määrittäminen on vaikeaa, mutta muutamia useimmille arviointikehikoille yhteisiä piirteitä voidaan kuitenkin mainita.

Kukin arviointikehikko on tavallisesti suunniteltu tiettyä tai tietyntyypistä organisaatiota varten. Kehikko käsittää koko organisaation toiminnan arvioinnin tai keskittyy johonkin tiettyyn organisaation toiminnan osa-alueeseen, esimerkiksi jonkin tietyn osaston toimintaan tai koko organisaation viestintään.

Arviointikehikot pohjautuvat usein esimerkiksi laatusuosituksiin tai laatuvaatimuksiin ja niissä ilmaistaan, mitä suositukset tai vaatimukset tarkoittavat käytännössä. Arviointikehikon avulla organisaatio pystyy arvioimaan toimintaansa suhteessa laatusuosituksissa määriteltyyn laatuun. Monissa arviointikehikoissa on perus- tai ideaalitason lisäksi esitetty myös muita laadun tasoja, jolloin kehikosta on enemmän hyötyä kehittämistyössä, varsinkin organisaation tähdätessä toiminnassaan perustasoa korkeampaan laatuun.

2.2 Yleisten kirjastojen laadunarvioinnin konteksti

Yleisten kirjastojen laadunarvioinnin konteksti eroaa merkittävästi arvioinnin alkuperäisestä kontekstista eli liike-elämästä. Tässä alaluvussa esittelen ensin julkisten palvelujen erityispiirteitä suhteessa arviointiin. Sitten kerron kirjastopalvelujen arvioinnin velvoitteesta ja tarpeesta, eli syistä miksi arviointia tehdään. Lopuksi esittelen *Yleisten kirjastojen laatusuositus* -asiakirjan (2010).

2.2.1 Julkisen organisaation arviointi

Julkisilla palveluilla, joihin myös yleisten kirjastojen tarjoamat palvelut lukeutuvat, on muutamia yksityisen sektorin palveluista poikkeavia piirteitä. Nämä piirteet vaikuttavat niin julkisten palvelujen tuottamiseen kuin niiden arviointiinkin. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 7.)

Julkiset palvelut ovat poliittisen ohjauksen alaisia. Poliittiset päätökset määräävät siis sen, mitä palveluja tuotetaan ja kuinka paljon rahaa niiden tuottamiseen käytetään. Julkiset palvelut perustuvat useimmiten lakeihin ja asetuksiin. Säännökset ohjaavat jossain määrin myös palvelujen laatua, mutta lähinnä vain välillisesti ja suuntaa antavasti. Palvelujen laatuun liittyvät lainsäädännön kohdat vaikuttavat muun muassa organisaatorakenteeseen, vastuisiin, voimavaroihin ja henkilöstön kelpoisuusehtoihin. Tarkkoja laatuvaatimuksia ei ole kirjattu lainsäädäntöön. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 7-8.)

Julkisten palvelujen rahoitus tulee tavallisesti verovaroista ja se on sidottu budjettiin. Julkisia palveluja tuottavien yksiköiden toimintaa rajoittaa talousarvio, ellei toiminnoille ole saatavissa lisäksi budjetin ulkopuolista rahoitusta. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 8.)

Julkiset palvelut ovat usein valtakunnallisesti ohjattuja ja myös EU:lla on ainakin välillistä ohjausvaikutusta. Käytännössä ohjaus tapahtuu talousarvion lisäksi muun muassa erilaisten säädösten, suunnitelmien, sopimusten ja järjestelyiden kautta. Valtakunnallisen ohjauksen hyötynä on palvelujen pysyvyyden ja yhtenäisyyden lisääntyminen. Samalla kuitenkin rajoitetaan paikallisen päätöksenteon vaikutusmahdollisuuksia. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 8-9.)

Myös julkisten palvelujen tavoitteet eroavat yksityisestä sektorista. Liiketaloudellisen kannattavuuden sijaan julkisia palveluja ohjaa yhteiskuntapoliittinen tehtävä kansallisen hyvinvoinnin turvaamisessa. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 9.)

Muihin julkisiin palveluihin verrattuna kuntien tarjoamille palveluille on tyypillistä, että niiden asiakspiiri on usein rajattu kyseisen kunnan asukkaisiin. Veronmaksajina kuntalaiset ovat siis paitsi palvelujen käyttäjiä myös niiden rahoittajia. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 9.)

Yksi keskeisimmistä julkisten palvelujen ominaispiirteistä on asiakkuuden määrittelyn ongelma. Esimerkiksi peruskoulua tarkasteltaessa asiakkaana voidaan pitää oppilasta, hänen vanhempiaan tai vaikkapa tulevia työnantajia. (Huuskonen, Ijäs & Lehtoranta 1997, 9.) Julkisilla palveluilla onkin useita intressitahoja: poliittiset päätöksentekijät ja veroja maksavat kansalaiset sekä palveluja tuottavan organisaation johto ja henkilöstö. Näillä jokaisella on oma näkemyksensä esimerkiksi palvelujen laadusta. (Oulasvirta 2007, 6.) Kirjaston asiakkuus on ehkä koululaitosta helpommin määriteltävissä, mutta siinäkin on otettava huomioon, että palvelun käyttäjä ja maksaja eivät aina ole sama asia.

Petri Virtanen (2007, 18) on esittänyt mallin, joka kuvaa arvioinnin kytkeytymistä julkisen hallinnon systeemiajatteluun. Malli on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Yksinkertaistettu kuvaus systeemimallista ja arvioinnin kytkeytymisestä siihen (mukaillen: Virtanen 2007, 18)

Yksinkertaistetun systeemimallin päävaiheet ovat: panokset, muuntomekanismi ja tuotokset. Muuntomekanismeilla tarkoitetaan panosten hyödyntämistä konkreettisissa toimenpiteissä. Toimenpiteet

voivat olla julkista politiikkaa, mutta myös yksittäisiä hankkeita ja erilaisten hallinnollisten organisaatioiden toimintaa. Muuntomekanismien sisällä toimivien instituutioiden aikaansaannokset ovat tuotoksia. Arviointi kohdistuu kaikkiin systeemimallin päävaiheisiin, mutta eri tavoin: panosten arviointi kohdistuu muuntomekanismin toimintaedellytyksiin, muuntomekanismin arviointi kohdistuu muuntomekanismin implementaatioprosesseihin ja tuotosten arviointi taas muuntomekanismin implementoinnin vaikutuksiin. (Virtanen 2007, 17-18.)

2.2.2 Kirjastopalvelujen arvioinnin velvoite ja tarve

Suomessa kirjastolaki velvoittaa kuntia paitsi järjestämään kirjasto- ja tietopalvelut kuntalaisille (Kirjastolaki 1998/904, 3 §) myös arvioimaan järjestämänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Laissa todetaan seuraavasti: "Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Arvioinnilla seurataan yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumista sekä palvelujen laatua ja taloudellisuutta." (Kirjastolaki 1998/904, 6 §.) Arviointi kytkeytyy siis tiiviisti kirjastopalvelujen kehittämiseen. Oman sisäisen arvioinnin lisäksi kunta on velvollinen osallistumaan opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) päätösten mukaisesti myös valtakunnalliseen ja kansainväliseen arviointiin. Arvioinnista saadut keskeiset tulokset tulee julkistaa. (Kirjastolaki 1998/904, 6 §.) Lainsäädännön lisäksi palvelujen laadun kehittämiseen velvoittavat myös hallitusohjelma, kirjastopoliittiset linjaukset sekä kuntien yhteisesti sovitut linjaukset (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 5).

Kuntien ohella myös elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksilla (ELY) ja opetus- ja kulttuuriministeriöllä on kirjastopalvelujen arviointivelvoite. Valtioneuvoston asetuksessa kirjastoista (2013/406, 3 §) mainitaan, että ELY-keskusten ja ministeriön yhteisenä tehtävänä on "seurata ja edistää väestön tarvitsemia kirjasto- ja tietopalveluja sekä arvioida niiden saatavuutta ja laatua". Taulukossa 1 on esitetty kootusti, millä eri tasoilla kirjastojen toimintaa arvioidaan, kenen toimesta arviointia tehdään ja millaisia kriteeristöjä käyttäen.

Taulukko 1. Kirjastojen arviointitasot (mukaillen: Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 21)

Arviointitaso	Arvioija	Käytetty kriteeristö
Yksilötaso	Asiakas, kirjaston työntekijä	Subjektiivinen
Kuntataso	Kirjasto, kunta, ELY (pyydettyessä)	Käytössä olevat kansalliset suositukset, kunnan asettamat kriteerit
Aluetaso	ELY, kirjastot alueellisessa yhteistyössä	Peruspalveluarviointia varten sovitut laatutavoitteet, käytössä olevat kansalliset laatusuosituksat, kirjastojen yhdessä sopimat
Valtakunnallinen taso	ELY, aluehallintovirasto, OKM	Peruspalveluarviointia varten sovitut laatutavoitteet, käytössä olevat kansalliset laatusuosituksat, kirjastojen yhdessä sopimat
Kansainvälinen taso	OKM, muu sovittu taho	Yhdessä sovitut

Kirjastojen on voitava osoittaa, että käytettävissä olevat varat suunnataan järkevästi, ja tässä arvioinnilla on keskeinen tehtävä (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 5). Arvioinnin tarkoituksena on tarkastella, miten sekä valtakunnalliset että paikalliset tavoitteet on saavutettu. Arvioinnin tuloksista ovat kiinnostuneet toisaalta toimintaa ohjaavat päättäjät, toisaalta kuntalaiset, joiden maksamista verovaroista kunnan palvelut rahoitetaan. (Granö-Suomalainen & Lahtinen 2002, 9.)

Vaikka kirjastolla on velvoite arviointiin ja arvioinnin tuloksista ollaan kiinnostuneita kirjaston ulkopuolella, niistä on runsaasti hyötyä myös kirjastolle itselleen. Arvioinnin avulla voidaan pohtia

työn sisältöjä ja tavoitteita. Arviointi on keskeisessä asemassa myös kirjastopalvelujen strategia- ja kehittämistyössä. Kirjastojen sisäisen arvioinnin ja esimerkiksi aluehallintoviraston toteuttaman ulkoisen arvioinnin on tarkoitus täydentää toisiaan. Kirjastojen tulisi olla aktiivisia sisäisessä arvioinnissaan ja pohtia tärkeimpiä arvioinnin ja kehittämisen kohteita sekä menetelmiä ja kriteereitä. Näin voidaan kartoittaa kirjaston asiantuntemusta omasta toiminnasta ja arvioinnista, ja sitä kautta saada valmiuksia myös ulkoiseen ja laajemman skaalan arviointiin. (Kortelainen 2003, 9-10.)

2.2.3 Yleisten kirjastojen laatusuositus

Tällä hetkellä voimassa olevat laatusuositukset on kirjattu vuonna 2010 julkaistuun *Yleisten kirjastojen laatusuositus* -asiakirjaan. Laatusuositusten uudistamistyö käynnistyi keväällä 2009. Ennen uudistusta laatusuositukset oli määritelty kirjastopoliittisen ohjelman 2001-2004 työryhmän muistiossa (Kirjastopoliittinen ohjelma... 2001). Näitä suosituksia on täydennetty myöhemmin, mutta kirjastojen toimintaympäristön muuttumisen myötä laatusuositusten kokonaisvaltainen uudistaminen koettiin tarpeelliseksi. Uudistamistyöstä vastasi opetus- ja kulttuuriministeriön tehtävää varten nimittämä työryhmä. Työryhmän ehdotus laatusuosituksiksi valmistui kesäkuussa 2010. Asiakirjaa korjailtiin vielä lausuntokierroksella saatujen kommenttien perusteella. Lopulliset laatusuositukset käsiteltiin kulttuuri- ja urheiluministerin johtoryhmässä lokakuussa 2010. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 7-8.)

Työryhmän työskentelyn lähtökohtana oli lain kunnille osoittama velvoite kirjastopalvelun järjestämisestä ja arvioinnista. Ajatuksena oli toteuttaa kirjastojen sisäistä arviointia tukeva laatusuositus. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 8.) Työryhmän työskentelyä ohjasi myös yhteinen visio, joka voidaan kiteyttää seuraavasti (Viiri 2011, 7-8):

- Kirjastot tarvitsevat sisäistä arviointia, vaikka ovatkin pärjänneet hyvin erilaisissa palvelujen laatua kartoittavissa tutkimuksissa. Palvelujen laatu on vertailtavissa, kun käytetään samoja standardeja kuin muualla. Toimintaa on arvioitava jatkuvasti kehitystyön mahdollistamiseksi.

- Kirjastonkäyttäjän näkökulmaa on korostettava. Kehitystyön täytyy pohjautua kirjastonkäyttäjien tarpeisiin ja odotuksiin sekä kirjaston toimintojen sujuvuuteen.
- Arviointityössä on käytettävä rinnakkain kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia menetelmiä. Nojaamalla yksinomaan kvantitatiivisiin mittareihin saadaan vain osittainen kuva palvelujen laadusta.
- Tarkoituksena on saada paikalliset päätöksentekijät näkemään laadukkaiden kirjastopalvelujen vaikutukset yhteisön kulttuurisen pohjan vahvistumiseen sekä kuntalaisten hyvinvointiin ja aktivointiin.

Pääosa *Yleisten kirjastojen laatusuositus* -asiakirjasta (2010) muodostuu kvalitatiivisista laatukuvauksista. Laatukuvausten joukossa on esitetty myös kvantitatiivisia laatusuosituksia. Asiakirja sisältää viisi laatukuvausta (*Yleisten kirjastojen laatusuositus* 2010):

1. kirjastopalvelujen laatu ylläpitäjänäkökulmasta,
2. kirjastopalvelut ja niiden käyttö,
3. henkilöstö ja osaaminen,
4. kokoelmat, sekä
5. tilat.

Ensimmäinen laatukuvaus on palvelulupauksen muodossa ja se on suunnattu päättäjille. Se on siis päättäjille annettu lupaus toteuttaa palvelu siinä kuvatulla tavalla. Palvelulupaukseen on koottu palvelujen keskeisiä laatutekijöitä, joista monia on käsitelty tarkemmin muissa laatukuvauksissa. Muut laatukuvaukset on kirjoitettu kirjastojen sisäistä arviointia silmälläpitäen. Itse laatusuositusten lisäksi työryhmä kokosi samaan asiakirjaan kirjastojen laatutyötä taustoittavan viitekehyksen sekä laadunhallintasuosituksen. (*Yleisten kirjastojen laatusuositus* 2010, 8-9.)

Vuonna 2012 julkaistiin yleisten kirjastojen laatusuosituksia täydentävä asiakirja *Hyvän maakuntakirjaston laatukuvaus*. Se on kirjattu nimenomaan laatukuvauksen eli kvalitatiivisten laatusuositusten muodossa. Se sisältää myös maakuntakirjastotoiminnan raportoinnissa hyödynnettäviä kvantitatiivisia mittareita, mutta ei kvantitatiivisia laatusuosituksia. (*Hyvän maakuntakirjaston laatukuvaus* 2012.) Syksyllä 2013 julkaistiin Suomen kirjastoseuran toimesta *Kirjastoauton tekniset*

laatusuositukset -asiakirja, johon on koottu ohjeellisia suosituksia kirjastoautoa hankkivien kirjastojen käyttöön. Suositukset on ilmaistu kvalitatiivisessa muodossa ja asiakirjan nimen mukaisesti niissä puututaan ainoastaan kirjastoauton teknisiin ominaisuuksiin. (Kirjastoauton tekniset... 2013.) Myös suunnitteilla olevien nuortenkirjastotyön laatusuosituksen on tarkoitus olla vastaavanlainen yhtä kirjastotoiminnan sektoria koskeva yleisiä laatusuosituksia täydentävä asiakirja.

2.3 Aikaisempi kirjallisuus

Suomalaista kirjastojen laatua käsittelevää kirjallisuutta on tarjolla niukalti. Tutkimustieto aiheesta puuttuu lähes kokonaan, jos opinnäytetöitä ei oteta lukuun. Korkeakoulukirjastojen laadunarviointia on pohdittu yleisellä tasolla, yleisten kirjastojen laatua käsittelevä kirjallisuus puolestaan esittelee etupäässä yksittäisiä hankkeita. Laatutyötä käsittelevä ajantasainen ammatillinen kirjallisuus puuttuu yleisten kirjastojen puolelta kokonaan, poikkeuksena ainoastaan Wilén & Kortelaisen (2007) kokoelmien kehittämistä ja arviointia käsittelevä teos. Muualla yleisten kirjastojen laatuun liittyvää tutkimusta on toteutettu hiukan enemmän kuin meillä Suomessa.

Tässä luvussa esittelen ensin kirjastopalvelujen laadunarviointiin liittyvää suomalaista kirjallisuutta jaoteltuna yleisiä kirjastoja koskettaviin tutkimuksiin, pro gradu -tutkielmiin ja yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kuvauksiin. Luvun lopuksi esittelen ulkomaista yleisten kirjastojen laatua käsittelevää kirjallisuutta.

2.3.1 Tutkimukset

Kirjastosektorien yhteinen kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin kolmannen kerran vuonna 2013. Kyselyllä kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttöä, merkitystä ja asiakastyytyväisyyttä. Yleisten kirjastojen osalta vastauksia saatiin hieman yli 16 000. (Kansalliskirjasto...) Kyselyn laajuuden vuoksi esittelen seuraavassa vain joitakin keskeisimpiä tuloksia.

Yli 70 % kansallisen käyttäjäkyselyn vastaajista piti erittäin tärkeänä, että kirjaston henkilökunta on tarvittaessa helposti tavoitettavissa, on palveluhaluista ja osaa neuvoa asiakkaita heidän kysymyk-

sissään. Lähes sama osuus vastaajista koki, että nämä tekijät myös toteutuvat erittäin hyvin. Voidaan siis sanoa, että vastaajat olivat tyytyväisiä kirjastojen tarjoamaan asiakaspalveluun. Kirjaston palveluja kokonaisuutena hyvin tai erittäin hyvin toimivina piti jopa 92 % vastaajista. (Yleisten kirjastojen kansallinen...)

Eniten hyötyä kirjaston palveluista on kansallisen käyttäjäkyselyn mukaan lukemis- tai kulttuuriharrastusten tukemisessa. Yli puolelle vastaajista kirjaston palvelut ovat myös tarjonneet huomattavasti virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin sekä auttaneet huomattavasti löytämään tarvittua tietoa. 54 % vastaajista kokee, että kirjaston palvelut ovat parantaneet heidän elämänlaatuaan. Sen sijaan palvelut eivät juuri ole lisänneet vastaajien sosiaalisia kontakteja eivätkä kehittäneet heidän tietoteknisiä taitojaan. (Yleisten kirjastojen kansallinen...)

Kirjastot ovat yksi Valtiovarainministeriön *Julkisten palvelujen laatubarometrin* arviointikohteista. Vuonna 2011 barometri ja *Julkishallinnon verkkopalvelut* -tutkimus yhdistettiin yhdeksi tutkimukseksi, joka kantoi nimeä *Julkisten palvelujen laatubarometri ja verkkopalvelut*. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina, joihin osallistui lähes 5 500 henkilöä. (Julkisten palvelujen laatubarometri... 2011, 7.)

Laatubarometrin vastaajista 60 % oli käynyt asuinkuntansa kunnallisessa kirjastossa viimeisen 12 kuukauden aikana. Selvä enemmistö vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa vähintään kerran viikossa tai vähintään kerran kuukaudessa. Kirjaston eri osatekijöistä parhaimmat arvosanat saivat kirjaston sijainti, kirjojen tilaaminen muista alueen kirjastoista sekä mahdollisuus kirjojen ja lehtien lukemiseen ja musiikin kuunteluun. Huonoimmat arvosanat puolestaan saivat av-aineistojen ja uutusa-aineistojen saatavuus sekä varsin epämääräinen osa-alue ”muut palvelut”. Vastaajat antoivat kirjastopalveluille yleisarvosanan 8,6 (asteikolla 4-10). Palvelualueiden vertailussa kirjastopalvelut saivat toiseksi korkeimman kokonaiskeskiarvon heti päiväkotipalvelujen jälkeen. (Julkisten palvelujen laatubarometri... 2011, 11, 18-20.)

Sami Serola & Pertti Vakkari (2011) kartoittivat vuonna 2010 yleisten kirjastojen käyttöä sekä kirjastojen kuntalaisille tarjoamia hyötyjä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen asema kirjastolla on kuntalaisten arjessa muihin vastaaviin kulttuuri- ja tietalojen palveluihin verrattuna.

Tutkimus toteutettiin kyselynä, joka osoitettiin satunnaisotantana poimitulle joukolle 15–79-vuotiaita suomalaisia. (Serola & Vakkari 2011.)

Serola & Vakkarin tutkimuksen mukaan kirjasto on hyödyllisimmillään kirjallisuuden hankinnassa, vapaa-ajanvietossa ja harrastuksissa. Kirjastosta haetaan sekä kauno- että tietokirjallisuutta, ja kirjastoa käytetään paljon vapaa-ajan ja itseopiskelussa. Kyselyyn vastanneiden mielestä kirjasto on tehtävistään parhaiten onnistunut yhdenvertaisen tiedon saatavuuden, kirjallisuus- ja taideharrastuksen, elinikäisen oppimisen sekä demokratian edistämisessä. Tutkimuksen perusteella kirjasto on edelleen suosittu ja keskeinen tiedonhankintakanava, mutta viikoittaisessa käytössä se häviää kilpailussa helpommin tavoitettavien kanavien, kuten internetin ja television, kanssa. Kirjaston edut muihin tiedonhankintakanaviin verrattuna ovat taloudellisuus ja luotettavuus. (Serola & Vakkari 2011, 8-9.)

2.3.2 Pro gradu -tutkielmat

Pro gradu -tutkielmien aiheena kirjastopalvelujen laadunarviointi on ollut melko suosittu. Seuraavassa esittelen lyhyesti muutamia tutkielmia niissä käsiteltyjen aiheiden ja käytettyjen menetelmien osalta.

Maria Tuikka (2012) arvioi informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielmassaan kirjastotiloja palvelumuotoilun keinoin. Tutkimuksen kiinnostuksenkohteena oli tilan vaikutus kaunokirjallisuuden löydettävyyteen. Tutkimuksen kohteena oli kolme tamperelaista kirjastoa: Sampolan kirjasto, Hervannan kirjasto ja pääkirjasto Metso. Tutkimusote oli kvalitatiivinen ja menetelminä käytettiin kirjastotilojen tila- ja muiden ratkaisujen sekä asiakkaiden toiminnan havainnointia ja asiakkaiden teemahaastattelua. (Tuikka 2012.)

Henna Hydénin (2007) informaatiotutkimuksen pro gradun aiheena on asiakaslähtöinen arviointi. Tutkimuksessa selvitettiin jurvalaisten tyytyväisyyttä kotikuntansa kirjaston palveluihin. Lisäksi tutkittiin kuntalaisten kirjastonkäyttöä ja heitä kiinnostavia kirjallisuuden aihepiirejä ja aineistolajeja. Aineisto kerättiin koteihin jaetulla kyselylomakkeella. Tutkimuksen tutkimusote oli kvantitatiivinen. (Hydén 2007.)

Laura Kohta (2006) tutki informaatiotutkimuksen pro gradussaan mahdollisuuksia arvioida kirjastopalvelujen vaikuttavuutta. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluilla, joiden avulla pyrittiin saamaan tietoa asiakkaiden kyvystä ilmaista kirjaston asiakkuuden vaikuttavuutta. Tulosten perusteella pyrittiin selvittämään, voitaisiinko kirjastopalvelujen vaikuttavuutta arvioida myös kvantitatiivisilla menetelmillä. (Kohta 2006.)

Ritva Huhtala (2002) tutki informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielmassaan kirjastotyön laatua. Tutkimuksen case oli Reisjärven kunnankirjaston palvelun laatu erityisesti asiakkaiden kokemana. Asiakkaille suunnatun kyselyn lisäksi Huhtala haastatteli kirjaston henkilökuntaa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka laadukasta Reisjärven kunnankirjaston palvelu on nykyisellään sekä etsiä toiminnan ongelmakohtia ja vahvuuksia. Lisäksi aineiston avulla pyrittiin arvioimaan palvelujen laadulle asetettujen tavoitteiden saavuttamista. (Huhtala 2002.)

Ari Rouvari (2001) tarkasteli informaatiotutkimuksen pro gradussaan verkko-opiskelun, e-aineistojen käytön ja avoimien oppimisympäristöjen vaikutuksia yliopistokirjastojen tehtäviin. Tutkimuksessa arvioitiin Helsingin yliopiston opiskelijakirjastoa käyttäen tutkijan itsensä kehittämää oppimiskeskusten arviointimallia. (Rouvari 2001.)

Maaret Pöyhönen (2000) puolestaan tutki hallintotieteen pro gradussaan kolmen eri kaupungin kirjastojen laatua ja laatuongelmia. Tutkimuksen lähtökohtana toimi Vaasan kaupunginkirjastossa aiemmin toteutettu asiakastytyväisyystutkimus, jossa hyödynnettiin SERVQUAL-menetelmää. Asiakastytyväisyystutkimuksen aineistosta ilmenneet asiakkaiden kokemat ongelmat toimivat pohjana Pöyhösen toteuttamalle haastattelututkimukselle, jossa haastateltiin erilaisissa tehtävissä toimivia henkilöitä Vaasan, Pietarsaaren ja Seinäjoen kaupunginkirjastoista. (Pöyhönen 2000.)

2.3.3 Laadunarviointi yleisissä kirjastoissa

Vuonna 2013 päättyneessä Keski-Suomen yleisten kirjastojen arviointihankkeessa luotiin yleisten kirjastojen arviointimalli. Arviointimallissa arviointialueita on kolme: 1) johtaminen, 2) henkilöstö ja 3) osaamisalueet. Johtamisen ja henkilöstön osalta arviointimalli pohjautuu julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettuun CAF-arviointimalliin, jossa organisaation toimintaa ja tuloksia

arvioidaan yhdeksällä arviointialueella (ks. Yhteinen arviointimalli CAF...). Osaamisalueiden pohjana puolestaan on käytetty eri kirjastoissa aiemmin toteutettuja osaamiskartoituksia. (Keski-Suomen yleisten kirjastojen... 2013, 3-4, 18.)

Johtamisen ja henkilöstön arviointialueiden arviointi on tarkoitettu suoritettavaksi yhteistyössä henkilöstön kanssa. Osaamisalueiden kartoitus taas tehdään työntekijäkohtaisesti. Arvioinnin helpottamiseksi arviointimalli on esitetty arviointikehikon muodossa. Kullekin arviointialueelle on valittu joukko kvalitatiivisia laatukriteerejä. Kehikossa arvioidaan ensin kunkin kriteerin tärkeys asteikolla 1-3. Johtamisen ja henkilöstön arviointialueilla kunkin kriteerin nykyhetken toteutumisen taso arvioidaan asteikolla 1-5. Osaamisalueita arvioidaan asteikolla 0-5. (Keski-Suomen yleisten kirjastojen... 2013, 4-5, 21.)

Kukin arviointialue on jaettu suppeampiin arviointialueisiin seuraavasti (Keski-Suomen yleisten kirjastojen... 2013):

1. Johtajuus

- a. Kirjastolla on ajanmukainen toiminta-ajatus, visio, arvot ja toimintasuunnitelma
- b. Johto suunnittelee ja valvoo taloudellisia resursseja
- c. Johto ylläpitää ja kehittää kirjaston johtamisjärjestelmää
- d. Johto motivoi ja tukee henkilöstöä
- e. Johto vastaa kirjaston asiakaslähtöisestä toimintakulttuurista ja kumppanuuksista

2. Henkilöstö

- a. Henkilöstövoimavaroja suunnitellaan, hallitaan ja kehitetään
- b. Henkilöstön osaaminen tunnistetaan, sitä käytetään ja osaamista kehitetään
- c. Henkilöstön osallistumista edistetään ja avoimuutta kehitetään kaikilla tasoilla
- d. Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan

3. Osaamisalueet

- a. Asiakasosaaminen
- b. Toimintaympäristön tuntemus
- c. Kokoelma ja sisältöosaaminen
- d. Tietotekniikka ja tietojärjestelmäosaaminen

- e. Tiedonhallintataidot
- f. Pedagoginen osaaminen
- g. Yhteistyö- ja viestintätaidot
- h. Johtaminen ja hallinto

Kirjastot ja laatu -hankkeessa vuonna 1998 kehitettiin kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet, jotka on tarkoitettu ensisijaisesti kirjastojen sisäiseen laadunarviointiin. Arviointiperusteiden käytön ohjeistuksessa korostetaan arviointiprosessin jatkuvuutta sekä kirjaston omien paikalliset olosuhteet huomioonottavien arvojen ja tavoitteiden kirjaamista arvioinnin lähtökohdaksi. (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen... 1998, 3, 5-6.)

Arviointiperusteet on jaettu kahdeksaan arviointialueeseen, jotka ovat (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen... 1998):

- johtajuus,
- strateginen suunnittelu,
- asiakassuuntautuneisuus,
- tiedot ja niiden analysointi,
- henkilöstön kehittäminen,
- prosessit,
- toiminnan tulokset, sekä
- yhteiskunnalliset vaikutukset.

Kuhunkin arviointialueeseen kuuluu joukko tarkastelukohteita. Tarkastelukohteita arvioidaan vastaamalla kustakin kohteesta esitettyihin arviointikysymyksiin. Arviointikysymykset on laadittu siten, että jokaisessa arviointikohdassa kuvataan kirjallisesti paitsi tarkastelun kohteena olevaa menettelyä, sen soveltamista ja tuloksia, myös kehitysmahdollisuuksia. Arviointikysymysten vastausten pohjalta onnistuminen eri arviointialueilla pisteytetään arviointiperusteisiin liittyvien ohjeiden mukaisesti. Pisteytyksen sijaan voidaan käyttää myös pika-arviointimallia. (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen... 1998.)

Mikkelin kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa toteutettiin laadunarviointi vuosina 1999–2000. Arvioinnin taustalla oli vuonna 1998 käynnistynyt Etelä-Savon kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen laatuhanke, jonka tarkoituksena oli luoda kirjastoille yhteiset laatutavoitteet. Arviointityö aloitettiin Mikkelin kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa laatimalla kirjaston toimintaa ohjaavat arvot. Arvojen laatimisprosessissa oli mukana kirjaston koko henkilöstö. (Hiltunen 2000.)

Varsinainen laadunarviointi toteutettiin sisäisenä arviointina ja siitä vastasi laatutyöryhmänä toiminut kirjaston esimiestyöryhmä. Laatutyöryhmä teki SWOT-analyysin (vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet, uhat) kirjaston toiminnasta kokonaisuutena. Lisäksi tehtiin arviointi edellä esiteltyä kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteita hyödyntäen. Arvioinnin pohjalta valittiin tärkeimmät parannuskohteet, jotka päätettiin työstää projekteina. Työryhmän valitsemissa tärkeimpiä parannuskohteita oli kolme: 1) henkilöstön saaminen mukaan strategiseen toiminnan suunnitteluun, 2) perehdyttämisohjeiden, prosessikuvausten ja työohjeiden saattaminen kirjalliseen muotoon, sekä 3) asiakastuntemuksen parantaminen ja asiakaskyselyjen ja -palautteiden tarkempi käsittely. (Hiltunen 2000.)

Pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti PARKKI toteutettiin opetusministeriön rahoituksella vuosina 2000–2003. Projektissa oli mukana yhteensä 15 kirjastoa Pohjois-Suomesta: Oulusta, Kemistä, Rovaniemeltä ja niiden ympäristöistä. Suurin osa yhteistyössä mukana olleista kirjastoista oli yleisiä kirjastoja, mutta mukana oli lisäksi Rovaniemen ammattikorkeakoulun kirjasto ja Lapin yliopiston kirjasto. Yhteistyökumppanina kirjastoilla oli Oulun yliopiston informaatiotutkimuksen laitos. (Kortelainen 2003.)

Arvioinnin pääpaino oli kvalitatiivisessa arvioinnissa ja kohteena olivat vuorovuosittain kokoelmat, asiakasryhmät ja kirjastotyö (tarkemmin aikaansaannoskyky). Kukin seuturyhmä, eli Oulun seutukunta, Kemin seutu ja Rovaniemen seutu, keskittyi vuorollaan yhteen arviointikohteeseen muiden seuturyhmien keskittyessä kahteen muuhun. (Kortelainen 2003, 9, 16-17.)

Kukin seuturyhmä etsi omat työskentelytapansa ja tarkemmat näkökulmat kunkin kohteen arviointiin, kuitenkin niin, että muiden seuturyhmien kehittämät arviointimenetelmät olivat tarvittaessa käytettävissä. Kokoelman osalta Rovaniemen seudulla pyrittiin luomaan kirjastosektorien yhteinen kokoelmapolitiikka ja arvioimaan kokoelmia seudullisesti, kun taas Oulun seutukunnassa arvioitiin

useampia kokoelman osia ja Kemin seudulla keskityttiin lasten aineistojen arviointiin. Kirjastotyön arviointi kohdistui Oulun seudulla henkilöstökoulutukseen sekä henkilöstön aikaansaannoskykyyn lastenkirjastotyössä, tietopalvelussa ja musiikkikirjastotyössä. Kemin ja Rovaniemen seuturyhmät hyödynsivät omissa arvioinneissaan osaa Oulussa kehitetyistä menetelmistä. Asiakasryhmien tarkastelussa Kemin seudulla keskityttiin lapsi- ja nuorisoasiakkaisiin, Rovaniemellä opiskelijoihin ja heidän tapansa hyödyntää eri kirjastosektoreita, kun taas Oulun seutukunnassa tarkasteltiin verkkoasiakkuutta ja eri kuntien kirjastojen ristikkäiskäyttöä. (Kortelainen 2003, 17-19.)

PARKKI-projektissa kehitettiin ja testattiin käytännössä monia erilaisia arvioinnin työvälineitä. Osa työvälineistä on kvantitatiivisia, osa kvalitatiivisia ja osassa yhdistellään kvantitatiivista ja kvalitatiivista arviointia. (Kortelainen 2003.) Oman työni kannalta mielenkiintoisimpia menetelmiä ovat lastenkirjastotoiminnan portfoliomalli ja lastenkirjastotoimintakysely, sillä niissä sivutaan nuortenkirjastotyötä ja ne ovat myös helposti sovellettavissa yksinomaan nuortenkirjastotyön arviointiin. Näitä kahta välinettä käsittelen tarkemmin luvussa 3.2.1.

Pohjois-Pohjanmaan maakunta-alueen yleiset kirjastot toteuttivat yhteisen arviointihankkeen vuosina 2004–2007. Pohjois-Pohjanmaan arviointiyhteistyössä on ollut mukana kirjastoja, jotka ottivat osaa myös edellä esiteltyyn PARKKI-projektiin ja PARKKI-projektissa kehiteltyjä menetelmiä on jonkin verran käytetty Pohjois-Pohjanmaan arviointiyhteistyön välineinä. Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen arviointityö kohdistui kuitenkin pienempiin kokonaisuuksiin kuin PARKKI-projektissa. (Heikkilä & Saraste 2008.)

Arviointia varten perustettiin arviointiryhmä, jossa oli edustajat jokaisesta Pohjois-Pohjanmaan seutukunnasta. Arviointityö aloitettiin vuonna 2004 toteuttamalla kysely, jossa tiedusteltiin, mitä aiheita kirjastoissa toivotaan arviointityössä käsiteltävän. Kyselyn vastausten perusteella päädyttiin valitsemaan 10 eri arviointikohdetta. Arviointikohteista kolme liittyi kokoelmien arviointiin. Muut arviointikohteet olivat: seutuyhteistyön muodot, kirjastojen toiminnan vertailu, tietopalvelutaitojen arviointi, oheistoimintojen arviointi, asiakaspalvelun laadun arviointi, laatusuosituksien kirjasto- ja tietopalveluille, sekä kuntapäättäjien kirjastonkäyttö. (Heikkilä & Saraste 2008, 6, 8.)

Oman tutkimukseni kannalta Pohjois-Pohjanmaan arviointiyhteistyöhankkeessa toteutetuista arvioinneista mielenkiintoisin on laatusuosituksia hyödyntävä arviointi. Sen tarkoituksena oli selvit-

tää, kuinka hyvin kirjastopoliittisen ohjelman 2001–2004 työryhmän muistiossa (Kirjastopoliittinen ohjelma... 2001) esitetyt laatusuositukset toteutuvat Pohjois-Pohjanmaan kirjastoissa sekä tehdä vertailua kuntien kesken. Lisäksi haluttiin pohtia laatusuosituksen tarkoituksenmukaisuutta. (Heikkilä & Saraste 2008, 16-17.)

Kirjastopoliittisen ohjelman työryhmän muistiossa (Kirjastopoliittinen ohjelma... 2001) esitetyt laatusuositukset ovat kvalitatiivisessa muodossa. Ne koskevat tiedon saatavuutta sekä palvelujen laatua, käyttöä ja saavutettavuutta. Laatusuosituksissa on määritelty esimerkiksi, kuinka monta vuosikertaa sanoma- ja aikakauslehtiä pitäisi tilata 1 000 asukasta kohden ja kuinka monta fyysistä kirjastokäyntiä pitäisi olla asukasta kohden. Käytännössä Pohjois-Pohjanmaalla arviointi toteutettiin siten, että laatusuositukset koottiin taulukkoon, johon kukin kirjasto saattoi merkitä ”kyllä” tai ”ei” sen mukaan toteutuuko kyseinen laatusuositus heidän kirjastossaan (Heikkilä & Saraste 2008, 17).

Parhaiten Pohjois-Pohjanmaan kirjastoissa toteutuivat sanoma- ja aikakauslehtien määrään, fyysisiin kirjastokäynteihin, lainausten määrään, toimitilan kokoon, internetpäätteiden määrään ja kirjojen uushankintaan liittyvät laatusuositukset. Sen sijaan huonoiten toteutuivat AV-aineiston hankintoihin sekä koulutuspäivien ja henkilöstön lukumäärään liittyvät laatusuositukset. Alle 5 000 asukkaan kunnat pärjäsivät vertailussa parhaiten: niissä toteutui yli puolet laatusuosituksista, parhaimmillaan kahdeksan laatusuositusta yhdeksästä. Heikoiten laatusuositukset toteutuivat yli 10 000 asukkaan kunnissa: niissä kaikissa laatusuosituksista toteutui alle puolet. (Heikkilä & Saraste 2008, 17.)

Kirjastot olivat tyytyväisiä laatusuosituksiin arviointivälineenä. Arviointi oli helppo toteuttaa ja tuloksia oli helppo verrata muiden kirjastojen tuloksiin. Arviointiryhmä kuitenkin kyseenalaistaa laatusuosituksen käyttökelpoisuuden, sillä suositukset soveltuivat selkeästi parhaiten keskisuurille ja pienehköille kunnille, kun taas isojen kaupunkien tulokset olivat huonoja. Arvioinnin tulokset herättivät keskustelua siitä, voidaanko samoja kvantitatiivisia mittareita käyttää erikokoisissa kirjastoissa. (Heikkilä & Saraste 2008, 17.)

Tätä tutkielmaa kirjoitettaessa eri puolilla Suomea on meneillään useita yleisten kirjastojen laadunarviointiin liittyviä hankkeita. Esimerkiksi Hämeenlinnan, Lahden ja Kouvolan yhteisessä hankkeessa luodaan laatujärjestelmää, jonka on tarkoitus olla myös muiden yleisten kirjastojen

hyödynnettävissä (Laatua ja tuottavuutta...). *Koillis-Savon aluekirjasto alkuun!* -hankkeen tarkoituksena on puolestaan tuottaa työvälineitä, muun muassa laatukäsikirja, vuonna 2013 aloitetulle aluekirjastotoiminnalle (Koillis-Savon aluekirjasto...). *Kirjastopalvelujen tuottaminen seutukirjastossa* -hankkeessa taas kartoitetaan vuonna 2007 aloittaneen Joensuun seutukirjaston toiminnan onnistumista asiakkaille ja henkilökunnalle suunnattujen kyselyjen avulla (Kirjastopalvelujen tuottaminen...). Pienempien kuntien laatuhankeita edustaa Sallan kunnankirjastossa vuonna 2013 meneillään oleva *Työkaluja kirjaston laatutyöhön* -hanke, jonka päätarkoituksena on yleisten kirjastojen laatusuosituksiin pohjaten luoda Sallan kunnan sivistystoimen laatutyön mallista kirjastotyöhön sopiva sovellutus (Työkaluja kirjaston laatutyöhön).

Kirjallisuudesta saa sellaisen vaikutelman, että arviointityötä tehdään yleisissä kirjastoissa paljolti projektiluonteisesti. Systemaattisesta ja jatkuvasta arvioinnista ei juurikaan kirjoiteta. Poikkeuksena on Lovio & Ahon (2002) artikkeli, jossa kerrotaan Vantaan kaupunginkirjaston laatutyöryhmän toiminnasta. Laatutyöryhmässä on edustaja jokaisesta kirjaston toimintayksiköstä ja työryhmä kokoontuu kuusi kertaa vuodessa. Työryhmän tehtävänä on koordinoida kirjaston laatutyötä. Työryhmä huolehtii henkilöstön kouluttamisesta laatutyöhön sekä kaikkien kirjaston prosessien systemaattisesta arvioinnista käytännön toteutukseen asti. Työryhmän toimesta Vantaan kaupunginkirjastossa on arvioitu esimerkiksi kirjastoaineiston kuljetusta, tietopalvelua ja uudistetun henkilöstöstrategian toteutumista. Myös itse laatutyöryhmän toimintaa on arvioitu ja arvioinnin pohjalta on toteutettu työryhmän toiminnan kehittämissuunnitelma. (Lovio & Aho 2002, 41-43.)

2.3.4 Ulkomainen kirjallisuus

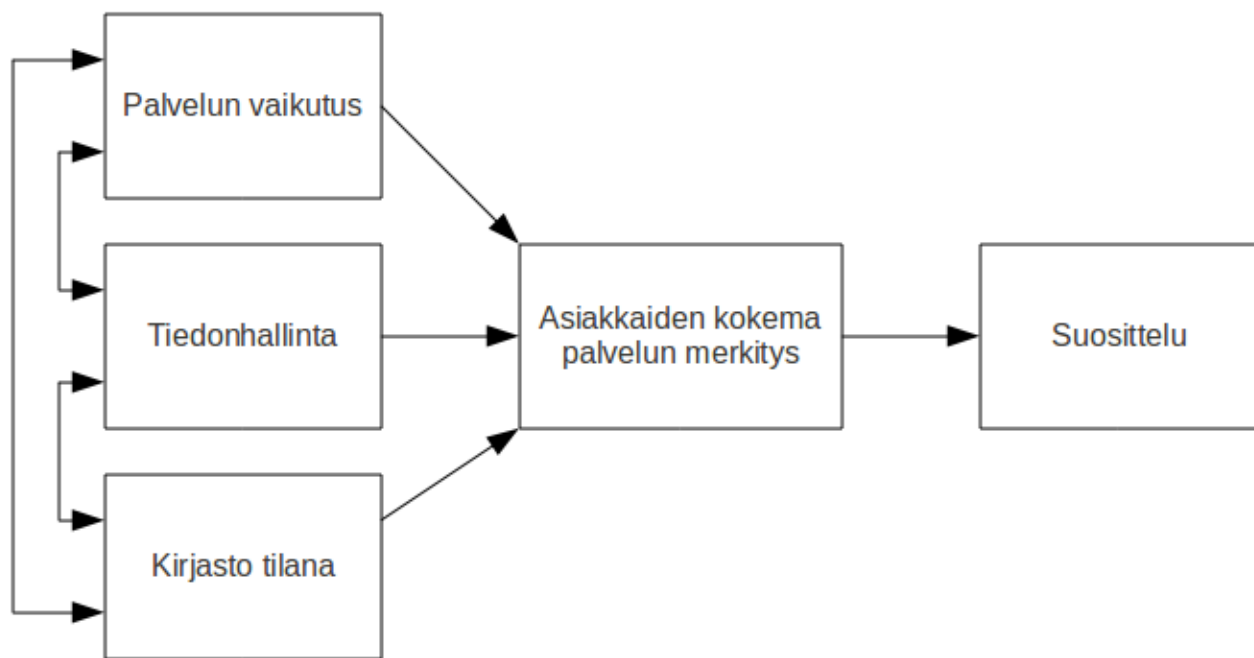
Suomen ulkopuolella ja erityisesti Pohjois-Amerikassa on julkaistu kiitettävästi kirjastopalvelujen laatuun liittyvää kirjallisuutta. Suurin osa tutkimuksista ja muusta kirjallisuudesta painottuu kuitenkin yliopistokirjastoihin. Seuraavassa esittelen yleisiä kirjastoja koskevia tutkimuksia ja yhden projektin.

Riadh Ladhari & Miguel Morales (2008) tutkivat asiakkaiden kokeman palvelun laadun, merkityksen ja suosittelun keskinäisiä suhteita yleisten kirjastojen kontekstissa sekä esittävät näitä suhteita kuvaavan mallin. *Asiakkaan kokema palvelun laatu* määritellään asiakkaan arvioksi palvelun pa-

remmuudesta tai erinomaisuudesta kokonaisuudessaan. *Asiakkaan kokema palvelun merkitys* taas tarkoittaa asiakkaan kokonaisarviota siitä, mitä hän on saanut vastineeksi panostamaan rahasta, ajasta tai vaivasta. (Ladhari & Morales 2008, 352, 354-355.)

Ladhari & Morales käyttivät asiakkaiden kokeman laadun tutkimiseen LibQUAL+-menetelmää (Ladhari & Morales 2008, 358). LibQUAL+ on kirjastoja varten kehitetty palvelun laadun arvioinnissa yleisesti käytettyyn SERVQUAL-menetelmään pohjautuva kysely. Kyselyssä on 22 kohtaa, jotka mittaavat asiakkaiden näkemyksiä palvelun laadusta suhteessa kolmeen ulottuvuuteen, jotka ovat: 1) palvelun vaikutus, 2) tiedonhallinta ja 3) kirjasto tilana. Jokaiseen kohtaan kyselyn vastaaja merkitsee palvelun minimitason, palvelun toivotun tason ja kokemansa palvelun tason. Lisäksi kyselyssä on kohtia, joissa selvitetään informaatiolukutaitoon liittyviä vaikutuksia, kirjastonkäyttöä ja yleistä tyytyväisyyttä. (LibQUAL+®...) Ladhari & Morales täydensivät kyselyä lisäämällä yhden asiakkaiden kokemaa palvelun merkitystä mittaavan kohdan sekä kolme suullisen tiedon levittämisen suunnitelmia mittaavaa kohtaa. Tutkimuksen kohteena olivat kanadalaiset yleisten kirjastojen asiakkaat. Kyselyyn vastasi 439 15–75-vuotiasta henkilöä. (Ladhari & Morales 2008, 358.)

Tutkimuksen perusteella Ladhari & Moralesin esittämä asiakkaiden kokeman palvelun laadun, merkityksen ja suosittelun keskinäisiä suhteita kuvaava malli on pätevä. Malli on kuvattu kuvassa 2. Tutkimuksen mukaan kirjastoa tilana koskevat kyselyn kohdat korreloivat voimakkaasti asiakkaiden kokeman palvelun merkityksen kanssa. Asiakkaiden kokeman palvelun merkitys puolestaan vaikuttaa positiivisesti myönteisen suullisen tiedon levittämisen suunnitelmiin. (Ladhari & Morales 2008, 362.)



Kuva 2. Ladhari & Moralesin malli (mukaillen: Ladhari & Morales 2008, 361)

Donna C. Chan (2006) tutki kirjastojen henkilöstön suorituskyvyn johtamisprosesseja ja kompetenssien arviointia. *Suorituskyvyn johtamisella* tarkoitetaan työntekijöiden suorituskyvyn, tuottavuuden ja tehokkuuden suunnitelmallista kehittämistä. *Kompetensseilla* puolestaan tarkoitetaan työntekijöiden työhön liittyviä tietoja, taitoja, motivaatiota, käsityksiä, arvoja ja kiinnostuksenkohteita, jotka edistävät suorituskykyä. (Chan 2006, 145-146.)

Chanin tutkimusjoukon muodosti kuusi kanadalaista yli 50 000 asukkaan kaupungin yleistä kirjastoa, jotka olivat kehittäneet yleisen koko kirjaston henkilökuntaa koskevien kompetenssien arvioinnin mallin. Chan kokosi tutkimusaineistonsa haastattelemalla näiden kirjastojen henkilöstöstä vastaavia johtajia. (Chan 2006, 147.)

Aloite kompetenssimallin kehittämiseen oli yleensä tullut ylimmältä johdolta. Useimmissa kirjastoissa malli kehitettiin tiimityöskentelynä. Osassa kirjastoissa tiimi koostui johdon edustajista, kun taas osassa mukana oli edustajia hierarkian kaikilta asteilta. Tiimit kokosivat alkuperäisen listan kirjallisuudesta tai muiden organisaatioiden kompetenssimalleista. Yleensä myös esimiehiä konsultoi-

tiin. Lopullinen malli hyväksyttiin kirjaston johdossa ja hallituksessa. Vain yksi kirjasto käytti kompetenssimallin kehittämisessä konsulttia. (Chan 2006, 147.)

Chan kokosi tutkimuksessa mukana olleiden kirjastojen kompetenssimalleista 11 kompetenssia, jotka löytyivät kahden tai useamman kirjaston malleista ja jotka koskevat kirjaston koko henkilöstöä. Nämä kompetenssit olivat (Chan 2006, 148):

- kommunikaatiotaidot,
- ihmissuhdetaidot,
- asiakaspalvelutaidot,
- analyyttiset taidot,
- vastuullisuus,
- teknologiaan liittyvät taidot,
- suunnittelu- ja organisointitaidot,
- organisaation tuntemus,
- luovuus, sekä
- johtajuus.

Kaikissa kirjastoissa kutakin henkilöstön edustajaa arvioidaan suhteessa kompetensseihin. Arviointisysteemit vaihtelevat kaksitasoisesta ”täyttää odotukset/ei täytä odotuksia” -systeemistä nelitasoiseen systeemiin. Suurimmassa osassa kirjastoista odotusten täyttämättä jääminen johtaa suunnitelmaan suorituksen parantamiseksi. (Chan 2006, 149.)

Joissain kirjastoissa kompetenssimalleja käytetään myös muilla tavoin. Neljässä kirjastossa niitä käytetään uusien työntekijöiden rekrytoinnin apuna. Kolmessa kirjastossa taas niitä käytetään koulutustarpeiden arvioinnissa. Yksi kirjasto käyttää kompetenssimalliaan ylennyksiä harkittaessa. (Chan 2006, 149-150.)

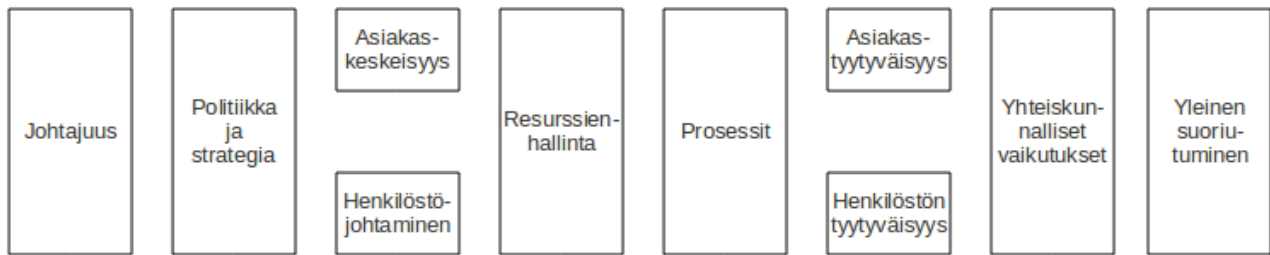
Kathryn Jones, Margaret Kinnell & Bob Usherwood (2000) käsittelevät artikkelissaan metodologisia kysymyksiä liittyen tutkimusprojektiin, jossa kehitettiin laadunarvioinnin välineistö yleisille kirjastoille. Projektin tavoitteena oli tutkia kolmen laadunhallinnan mallin pätevyyttä Iso-Britannian

yleisten kirjastojen kontekstissa, kehittää itsearvioinnin välineistö yleiselle kirjastosektorille ja arvioida kyseisen välineistön relevanssia ja potentiaalia. (Jones, Kinnell & Usherwood 2000, 119, 122.)

Jones, Kinnell & Usherwood yhdistivät tutkimuksessaan vertailevaa tapaustutkimusta ja toimintatutkimusta sekä käyttivät aineisto- ja menetelmätriangulaatiota. Toimintatutkimuksen avulla pyrittiin varmistamaan projektin tuloksena syntyvän itsearviointivälineistön luotettavuus ja pätevyys suhteessa yleisten kirjastojen tarpeisiin ja erityisesti kirjastopalvelujen suunnitteluprosesseihin. Tapaustutkimusten tarkoituksena puolestaan oli toimia käytännön vertailukohtana tutkittaville laadunhallinnan malleille. Käytännössä itsearviointivälineistön kehittäminen oli syklinen prosessi, jossa edellisen vaiheen tulokset vaikuttivat seuraavan vaiheen toteutukseen. (Jones, Kinnell & Usherwood 2000, 122.)

Jones, Kinnell & Usherwoodin tutkimuksen kohteena olleet kolme kirjastoa pyrittiin valitsemaan siten, että ne edustivat monipuolisesti eri paikallishallinnon konteksteja, eri lähestymistapoja laadunarviointiin ja eri laadun tasoja. Tutkimuksen aineiston muodostivat asiakirjat, havainnoinnin aineisto sekä haastatteluaineisto. Käytettyjä asiakirjoja olivat esimerkiksi kirjastojen strategia-asiakirjat ja käyttäjätutkimukset. Osallistuvan havainnoinnin kohteina olivat kirjastojen tiimipalaverit ja koulutukset. Haastattelujen kohteena puolestaan olivat kirjastojen kaikkia organisaatiotasoja edustavat henkilöstön jäsenet. Tapaustutkimusprosessin lähtökohtana oli laatuauditointi, jonka tuloksia käytettiin jälkiauditoinnissa itsearviointiprosessin vaikutuksia määriteltäessä. (Jones, Kinnell & Usherwood 2000, 123-124, 126.)

Jones, Kinnell & Usherwoodin (2000) tutkimuksen pohjalta syntyi kirjasto- ja informaatioalan kehittämismalli (*Library and Information Sector Improvement Model, LISIM*) jonka yhteenveto on esitetty kuvassa 3.



Kuva 3. LISIM:n yhteenveto (mukaillen: Jones, Kinnell & Usherwood 2000, 134)

Jones, Kinnell & Usherwoodin kehittämän itsearviointivälineistön avulla kirjastot voivat arvioida omaa toimintaansa suhteessa kehittämismalliin. Välineistöön kuuluvat seuraavat arviointivälineet (Jones, Kinnell & Usherwood 2000, 134-135):

- itsearvioinnin kyselylomake,
- matriisi, jonka avulla voidaan tunnistaa tarkoituksenmukaiset mekanismit palvelujen johtamisen kehittämiseksi, sekä
- lomake, joka auttaa vaatimusten määrittämisessä ja mittareiden valinnassa.

Esimerkiksi ulkomaisesta laadunarviointiin liittyvästä projektista valitsin Ruotsin kirjastoseuran laatukäsikirjaprojektin. Projektin käytännön toteutus aloitettiin tammikuussa 2002 jatkuen kolmen vuoden ajan. Projektin tarkoituksena oli edistää ruotsalaisten kirjastojen systemaattista laadunhallintaa, jossa hyödynnetään tuloskriteerejä. Projektissa oli mukana 32 yleistä kirjastoa, viisi sairaalakirjastoa ja 13 tiedekirjastoa. (Jönsson Adrial et al. 2005, 189-190.)

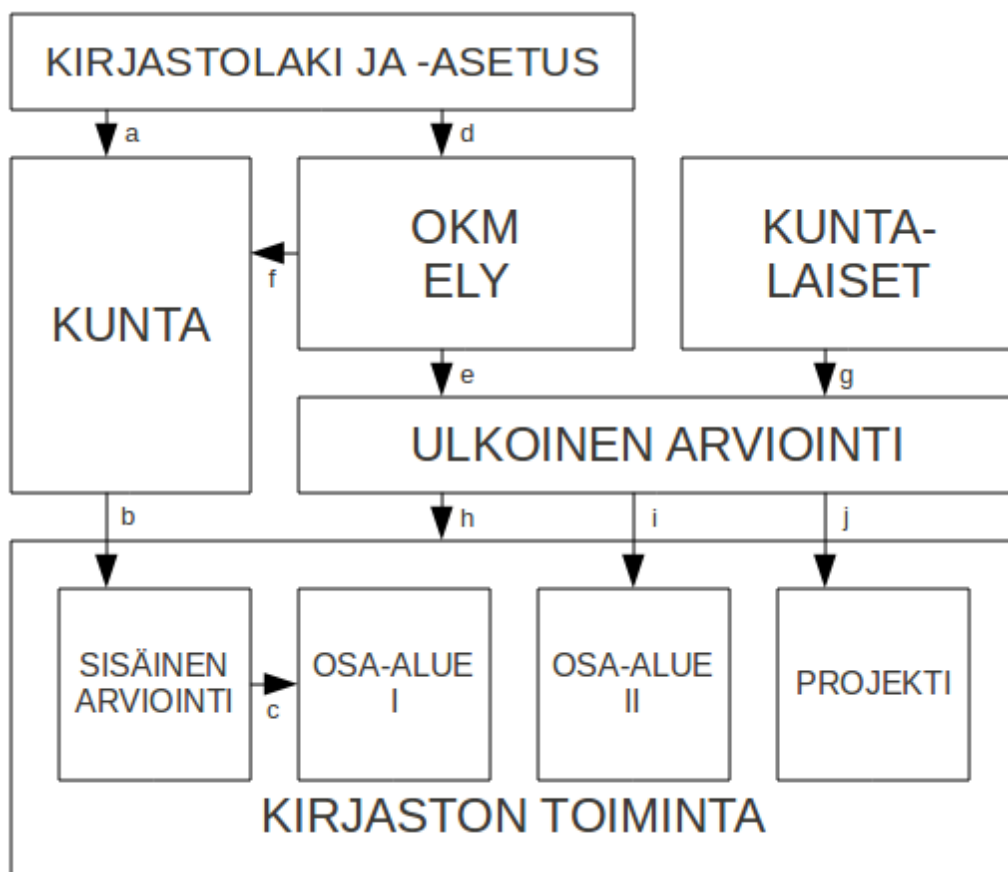
Projektissa mukana olleet kirjastot kokosivat kolmen vuoden ajan dataa 12 valitusta kriteeristä. Yksittäisen kirjaston tuloksia vertailtiin suhteessa kirjaston aiempien vuosien tuloksiin ja toisten kirjastojen tuloksiin. Kriteerit valittiin useista kansainvälisistä standardeista ja projekteista. Kriteerit valittiin siten, että ne sopivat käytettäväksi erityyppisissä kirjastoissa, koskettavat kirjastotoiminnan eri alueita ja ovat suhteellisen yksinkertaisia käyttää. Kirjastojen johtajat äänestivät noin 40 kriteerin joukosta 12, jotka valittiin laatukäsikirjan perustaksi. Valitut kriteerit olivat (Jönsson Adrial et al. 2005, 189-190):

- asiakastyytyväisyys,
- aukiolotunnit suhteessa kysyntään,
- palvelujen tavoittamien osuus kohdeväestöstä,
- elektronisten palvelujen tavoittamien osuus kohdeväestöstä,
- elektronisten palvelujen istuntojen määrä suhteessa kohdeväestöön,
- kirjastokäyntien määrä suhteessa kohdeväestöön,
- tiedonhakupyyntöjen määrä suhteessa kohdeväestöön,
- tapahtumien osallistujamäärä suhteessa kohdeväestöön,
- aineiston hankintaan/käsittelyyn kuluneen ajan mediaani,
- kaukolainojen lukumäärä suhteessa kaikkiin lainoihin,
- kokoelmien kierto, sekä
- väärin hyllyttäminen.

2.4 Yhteenveto: yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kehys

Tässä luvussa vedän yhteen luvun 2 keskeisimmät sisällöt esittämällä yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kehyksen. Kehys on esitetty kuvassa 4.

On huomioitava, että esitetty kehys on yksinkertaistettu luonnos yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kehyksestä kokonaisuudessaan. Siinä on mainittu vain keskeisimmät arvioinnin toimijat ja arviointi on eritelty ainoastaan sisäiseen ja ulkoiseen arviointiin. Kuviossa toimijana esitetty kunta tarkoittaa kuntapäättäjiä, kirjastotoimen johtaja mukaan luettuna. Kirjaston toimintaan kuuluvat osa-alueet on esitelty kuviossa esimerkinomaisesti. Todellisuudessa toiminnan osa-alueita on enemmän ja ne voivat myös limittyä eikä kaikissa kirjastoissa toteuteta projekteiksi laskettavaa toimintaa.



Kuva 4. Yleisten kirjastojen laadunarvioinnin kehys

Kirjastolaki velvoittaa kuntia arvioimaan toteuttamiaan kirjastopalveluja (nuoli a). Käytännössä tämä arviointi toteutuu pääasiassa sisäisenä arviointina (nuoli b), joka on osa kirjaston toimintaa. Sisäinen arviointi voi kohdistua esimerkiksi johonkin kirjaston toiminnan osa-alueeseen (nuoli c).

Kirjastoasetus (nyk. Valtioneuvoston asetus kirjastoista) puolestaan velvoittaa opetus- ja kulttuuri-ministeriötä (OKM) sekä elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia (ELY) arvioimaan omalta osaltaan kuntien toteuttamia kirjastopalveluja (nuoli d). Tämä arviointi on ulkoista arviointia (nuoli e). OKM vaikuttaa kuntien kautta myös sisäiseen arviointiin laatimalla laatusuosituksia sekä päättämällä valtakunnallisista ja kansainvälisistä arvioinneista (nuoli f).

Myös kuntalaiset voivat toteuttaa ulkoista arviointia (nuoli g) vertailemalla omia subjektiivisia kriteereitään kokemukseensa kirjaston tarjoamista palveluista. Sisäisen arvioinnin tavoin myös ulkoi-

nen arviointi voi kohdistua kirjaston toimintaan kokonaisuudessaan (nuoli h) tai johonkin tiettyyn osa-alueeseen (nuoli i), joka voi olla myös vaikkapa projekti (nuoli j).

3 NUORTENKIRJASTOTYÖN LAATU

Tässä luvussa luon yleiskuvan nuortenkirjastotyön laadusta ja laadunarvioinnista. Käytännössä tämä luku on vastaus ensimmäiseen tutkimusongelmaani: mitä on nuortenkirjastotyön laatu? Ensimmäisessä alaluvussa tutustutaan nuortenkirjastotyöhön. Toisessa alaluvussa esittelen aikaisemmin julkaistua nuortenkirjastotyön laatua käsittelevää suomalaista ja ulkomaista kirjallisuutta. Viimeisessä alaluvussa pohdin nuortenkirjastotyön laadun käsitettä ja esitän yhteenvedonomaaisesti nuortenkirjastotyön keskeiset ulottuvuudet tässä luvussa käsitellyn kirjallisuuden ja laatuasiakirjojen pohjalta.

3.1 Nuortenkirjastotyö

Tässä alaluvussa luodaan silmäys nuortenkirjastotyöhön. Ensin määrittelen keskeisimmät nuortenkirjastotyöhön liittyvät käsitteet. Sitten tarkastelen nuortenkirjastotyötä käytännön näkökulmasta. Lopuksi esittelen nuortenkirjastotyötä käsittelevän tutkimuksen tutkimuskohteita ja avoimia kysymyksiä.

3.1.1 Keskeiset käsitteet

Kuten Virginia A. Walter (1995, 3) toteaa, *nuoruus* ei ole selkeä käsite, vaan se on määritelty eri tavoin eri aikoina ja erilaisissa olosuhteissa. Yleisesti ottaen nuoruus on lapsuuden ja aikuisuuden väliin sijoittuva ikävaihe (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, xvii). *Nuori* on nuoruuden ikävaihetta elävä henkilö ja nuoret muodostavat *nuorison*.

Pohjoisamerikkalainen nuortenkirjastotyön kirjallisuus (ks. esim. Walter 1995; Jones, Gorman, Suellentrop 2004) käyttää nuorista termiä *nuori aikuinen* (engl. *young adult*), jolla viitataan 12–18-vuotiaisiin nuoriin. Myös monissa suomalaisissa kirjastoissa on omaksuttu tämä termi ja esimerkiksi nimetty tietty osa kokoelmaa nuorten aikuisten kokoelmaksi. Suomessa nuoren aikuisen ikärajoja ei kuitenkaan ole määritelty yhtä selkeästi kuin pohjoisamerikkalaisessa kirjastotyössä, joten nuorilla aikuisilla saatetaan meillä tarkoittaa myös esimerkiksi 20 ikävuoden paikkeilla olevia nuoria.

Tässä tutkielmassa olen sekaannuksien välttämiseksi kääntänyt englanninkielisen käsitteen *young adult* suomeksi muotoon *nuori*.

Ikärajojen määrittely vaihtelee paljon kirjastojen välillä ja jopa samassa kirjastossa tilannekohtaisesti (Walter 1995, 3). Monissa kirjastoissa lasten- ja nuortenosaston välinen raja kulkee noin 10 ikävuodessa. Tätä jakoa tukee myös se, että esimurrosikäiset 10–12-vuotiaat (*tweens*) usein mieltävät itsensä enemmän nuoriksi kuin lapsiksi (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, xxvii). Monet kirjastot määrittelevät rajat koulujärjestelmän mukaan (Walter 1995, 3). Suomessa kouluasteiden mukainen nuorison määritelmä voisi kattaa yläkoulun ja lukion eli 13–19-vuotiaat. Tämä on myös Suomen kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmän määrittely. Myös tässä tutkielmassa nuorilla tarkoitetaan teini-ikäisiä eli 13–19-vuotiaita, ellei toisin mainita.

Nuortenkirjastotyöllä puolestaan tarkoitan kaikkea nuorten palvelujen eteen tehtävää työtä. Nuortenkirjastotyöhön kuuluu siis nuorten palvelujen toteuttamisen lisäksi myös niiden suunnittelu ja arviointi. Nuorten palveluja ovat esimerkiksi nuorille suunnatun kokoelman ja tilojen tarjoaminen, kouluyhteistyö eri muodoissaan (mm. kirjavinkkaus ja tiedonhaun opetus), tapahtumat sekä koulutustilaisuudet nuorten kanssa tekemisissä oleville aikuisille. Nuortenkirjastotyötä tehdään yleisten kirjastojen ohella koulu- ja oppilaitoskirjastoissa, joista tosin osa toimii yleisen kirjaston hallinnoimana. Tässä tutkimuksessa keskityn kuitenkin ainoastaan yleisissä kirjastoissa tehtävään nuortenkirjastotyöhön.

3.1.2 Keskeiset osa-alueet ja haasteet

Tässä luvussa esittelen nuortenkirjastotyötä, sen nykytilaa ja haasteita Suomen kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmän tammikuussa 2012 toteuttaman kyselyn pohjalta (Hansén-Haug 2012). Vertailukohtana ja laajemman näkökulman antajana käytän Irlannissa vuonna 2010 toteutettua yleisten kirjastojen nuorille suunnattuja palveluja käsittelevää tutkimusta (McGrath, Rogers & Gilligan 2010).

Nuortenkirjastotyöryhmän toteuttaman kyselyn kohteena olivat suomalaisissa yleisissä kirjastoissa nuortenkirjastotyötä tekevät henkilöt ja tarkoituksena oli selvittää nuortenkirjastotyön tilaa

Suomessa. Kysely sisälsi sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Vastaajia oli hieman alle 100. (Hansén-Haug 2012.) Kyselyssä ei ole eroteltu vastaajia heidän edustamiensa kirjastojen koon tai sijainnin mukaan ja tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta kyselyssä on selkeitä puutteita, joten tulokset ovat suuntaa-antavia.

Bríd McGrath, Margaret Rogers & Robbie Gilligan (2010) tutkivat irlantilaisten kirjastojen nuorille suunnattujen palvelujen nykytilaa ja nuorten näkemyksiä kirjastopalveluista. Yksi tutkimuksen osa oli yleisille kirjastoille suunnattu kysely, jonka tuloksiin keskityn tässä (samaa tutkimukseen kuuluvien nuorten fokusryhmähaastattelujen tuloksia käsittelen luvussa 3.2.3). Kysely toteutettiin sähköisellä lomakkeella ja suunnattiin kaikille Irlannin yleisille kirjastoille. Vastausprosentti oli 91. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 12.)

Nuortenkirjastotyöryhmän kyselyn vastaajilta kysyttiin, mikä heidän mielestään on nuortenkirjastotyössä tärkeää. Vastauksissa esille nousseiden tärkeimpien asioiden lista on seuraavanlainen (Hansén-Haug 2012):

- kouluyhteistyö,
- vinkkaus eri muodoissaan,
- mediakasvatus,
- verkkopalvelut,
- tila, jossa nuoret viihtyvät eivätkä ole häiriöksi,
- kontaktin ottaminen,
- kokoelma ja sen esille tuominen,
- aineiston tuntemus,
- osallistaminen,
- luovuutta edistävät toiminnot, sekä
- tapahtumat.

Kysymyksenasettelun vuoksi lista on hyvin monipuolinen ja sisältää niin palveluja ja toimintamuotoja kuin toimintatapoja ja ammattitaitoon kohdistuvia vaatimuksiakin. Vastausten perusteella selkeästi tärkeimmäksi asiaksi nousi kouluyhteistyö (Hansén-Haug 2012). Kouluyhteistyön

korostuminen suomalaisessa nuortenkirjastotyössä johtunee siitä, että toisin kuin monissa muissa maissa, suomalaisilla peruskouluilla ei ole velvollisuutta ylläpitää koulukirjastoja. Koulu on kirjastoille luonnollinen yhteistyökumppani, sillä kouluilla ja kirjastoilla on yhteinen tavoite: nuorten lukutaidon ja -harrastuksen sekä tiedonhallintataitojen edistäminen. Koulun kautta kirjastot voivat helposti tavoittaa myös sellaiset nuoret, jotka eivät vapaa-ajallaan käy kirjastossa.

Irlantilaisten kirjastojen kouluyhteistyö on hyvin monipuolista. Yleisimpiä kouluyhteistyön muotoja ovat luokkavierailut, kirjastokäynnit ja kirjailijavierailut. Melko yleisiä ovat myös kirjapakettien koaminen, työharjoittelut ja jopa IT-tuki. Kirjastot järjestävät yhteistyössä koulujen kanssa tapahtumia, kuten näyttelyjä ja työpajoja. Monissa kirjastoissa opastetaan myös koulukirjastoja hoitavia opettajia. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 22.)

Suomessa ehdottomasti tärkein yhteistyökumppani nuortenkirjastotyötä tekeville on siis koulu. Eri-tyisen paljon yhteistyötä tehdään peruskoulun kanssa, mutta monin paikoin yhteistyötä tehdään myös lukioden ja ammattikoulujen kanssa. Enenevässä määrin yhteistyökuvioita on luotu myös kunnan nuorisotoimen, vapaa-aikatoimen ja nuorisovaltuuston sekä erilaisten järjestöjen ja harrasteryhmien kanssa. Yhteistyömuodot ovat hyvin moninaiset. (Hansén-Haug 2012.)

Selkeä enemmistö nuortenkirjastotyöryhmän kyselyn vastaajista kertoo, että heidän kirjastossaan on tai sinne on suunnitteilla nuorille omaa tilaa (Hansén-Haug 2012). Kyselyssä ei määritetty, mitä ”nuorten omalla tilalla” tarkoitetaan täsmälleen eikä tilan pinta-alaa tiedusteltu. Irlantilaisen kyselyn perusteella nuorille suunnatuille kokoelmille ja palveluille kirjastoissa varatut tilat ovat kooltaan verrattain pieniä, sillä puolet kirjastoista ilmoitti nuorille omistetun tilan olevan kooltaan alle 10 % kirjaston kokonaispinta-alasta. On kuitenkin muistettava, että kirjaston tilat ovat kokonaisuudessaan kaikkien asiakkaiden käytettävissä ja nuoret myös yleensä käyttävät niitä. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 20.)

Nuortenkirjastotyöryhmän kyselyn mukaan kirjastoissa koetaan nuorille markkinointi haastavaksi, sillä nuoria on vaikea tavoittaa ja toimivia markkinointikeinoja on vähän. Monin paikoin nuorille ei markkinoida ollenkaan erikseen. Tehokkaimmiksi markkinointikeinoiksi mainitaan muun muassa kasvotusten markkinointi, viidakkorumpu ja sosiaalinen media sekä opettajien ja vapaa-aikatoiminnan ohjaajien kautta markkinointi. (Hansén-Haug 2012.) Irlantilaiset kirjastot

puolestaan markkinoivat palvelujaan ja tapahtumiaan erityisesti koulujen sekä kansallisten ja paikallisten tapahtumien kautta. Kirjastot käyttävät markkinointiin myös paikallisia medioita, julisteita, näyteikkunoita ja markkinointitempauksia nuorten suosimissa paikoissa. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 27.)

Suomalaisissa kirjastoissa nuorilla on palautteenannossa käytössään yleensä samat menetelmät kuin muillakin asiakkailla. Varsinaista mahdollisuutta palveluiden suunnitteluun nuorille ei juuri tarjota. (Hansén-Haug 2012.) Tämän tuloksen perusteella osallistaminen ei ole ainakaan vielä saanut merkittävää jalansijaa suomalaisessa nuortenkirjastotyössä. Irlantilaisista kirjastoista noin puolet ilmoitti konsultoineensa nuoria liittyen joko kokoelmaan, uusiin kirjastotiloihin tai strategioihin. Kuitenkin vain harvat kirjastot olivat osallistaneet nuoria varsinaiseen palvelujen tuottamiseen. Näissä kirjastoissa nuoret ovat päässeet osallistumaan lukupiirien järjestämiseen, kirjavalintaan ja lastenkirjallisuusfestivaalin järjestämiseen. Kirjastot tarjoavat nuorille myös työharjoittelupaikkoja. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 28.)

Nuortenkirjastotyöryhmän kyselyn vastausten perusteella nuortenkirjastotyössä riittää haasteita. Keskeisimpiä vastauksista esille nousseita haasteita ovat (Hansén-Haug 2012):

- nuorten tavoittaminen on vaikeaa,
- nuoret eivät lue,
- tilat ovat ahtaat ja toimimattomat,
- nuorille ei ole omaa osastoa,
- nuortenkirjastotyö ei ole suunnitelmallista,
- nuortenkirjastotyö jää lastenkirjastotyön varjoon,
- työtoverit suhtautuvat negatiivisesti nuoriin ja nuortenkirjastotyöhön,
- nuorten käyttäytyminen häiritsee muita asiakkaita,
- nuorten kohtaaminen on haasteellista,
- ammattitaito ei riitä nuorten ”viihdyttämiseen”, sekä
- resursseista on puutetta.

Vastausten perusteella haasteita näyttäisivät aiheuttavan selvästi eniten nuorten asiakasryhmän ongelmallisuus sekä resurssien puute. Monien haasteiden taustalla ovat myös ”asenteet tiskin molemmin puolin”, kuten eräs kyselyn vastaaja asian ilmaisi. (Hansén-Haug 2012.)

Irlantilaisessa tutkimuksessa kysyttiin kirjastotyöntekijöiden näkemyksiä toisaalta nuorten kirjastonkäytön esteistä ja toisaalta parempien palvelujen tarjoamisen esteistä. Suurimmiksi nuorten kirjastonkäytön esteiksi nousivat nuorten muut kiinnostuksenkohteet, tiedon puute kirjaston tarjoamista palveluista sekä kiinnostuksen puute kirjastoa kohtaan. Muita mainittuja esteitä olivat puutteelliset kulkuyhteydet, rajalliset aukioloajat sekä nuorten ajanpuute johtuen esimerkiksi koulutehtävistä ja kokeista. Mitä tulee parempien palvelujen tarjoamisen esteisiin, suurin este on tilan puute, joka koettiin ongelmaksi jopa 79 % kyselyyn vastanneista kirjastoista. Myös henkilökunnan ja nuorten palveluihin liittyvän koulutuksen puute sekä rajalliset palvelut, kokoelmat ja aukioloajat koettiin ongelmaksi. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 26-27.)

Ehkä keskeisin suomalaisten kirjastojen haaste on nuortenkirjastotyön jääminen lastenkirjastotyön varjoon (Hansén-Haug 2012). Myös enemmistössä irlantilaisien kirjastojen kehittämissuunnitelmia lapset ja nuoret ryhmitellään yhteen ja suurin painotus on asetettu alle 12-vuotiaisiin lapsiin (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 16). Nuortenkirjastotyöryhmän kyselyn mukaan kolmasosassa suomalaisista kirjastoista on budjetoitu erikseen rahaa nuortenkirjastotyöhön (Hansén-Haug 2012). Irlantilaisista kirjastoista vain 5 % on erillinen aineistomääräraha nuorille (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 16). Vaikka toisessa kyselyssä puhutaan määrärahasta yleisesti ja toisessa aineistomäärärahasta, luvut kertonevat kuitenkin, että myöskään määrärahojen suhteen nuoria ei yleisesti ottaen huomioida omana asiakasryhmänä.

Nuortenkirjastotyön jääminen lastenkirjastotyön varjoon johtunee ainakin osittain siitä, että useissa kirjastoissa lasten- ja nuortenkirjastotyöstä ja erityisesti aineistohankinnoista vastaa sama henkilö. Tämän henkilön vastuulle siis jää, että lapsiin ja nuoriin panostetaan tasapuolisesti. Yhdessäkään irlantilaisessa kirjastossa ei ole nuortenkirjastotyölle omistettua virkaa tai toimea ja vain alle puolella kirjastoista on työntekijä, jonka toimenkuvassa on erityisesti mainittu nuortenkirjastotyö (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 23). Suomalaisissa kirjastoissa tilanne lienee tältä osin hieman parempi.

3.1.3 Tutkimuskohteet ja avoimet kysymykset

Nuortenkirjastotyöhön liittyvää tutkimusta julkaistaan yleisesti ottaen vähän ja se on painottunut nuorten informaatiokäyttämiseen ja nuortenkirjallisuuteen. Viime vuosina myös uusia lukutaito- ja käsittelevä tutkimus on saanut jalansijaa. Suomessa nuortenkirjastotyöhön liittyvää tutkimusta on tehty todella vähän ja se rajoittuu opinnäytetöihin. Viime vuosina nuortenkirjastotyötä käsittelevien opinnäytetöiden määrä on kuitenkin ollut selvässä kasvussa. Opinnäytetöissä käsiteltyjä aiheita ovat:

- asiakastyytyväisyys, toiveet ja tarpeet (ks. luku 3.2.3),
- kouluyhteistyö (ks. esim. Humalainen 2010),
- kokoelmat (ks. esim. Lindström 2008),
- lukuharrastus ja sen edistäminen (ks. esim. Koskinen 2012),
- osallistaminen (ks. esim. Hytönen 2009),
- maahanmuuttajat ja erityisnuoret (ks. esim. Niemelä 2011),
- verkkopalvelut (ks. esim. Koivula 2011), sekä
- informaatiolukutaito ja mediakasvatus (ks. esim. Sopanen 2008).

Yhdysvalloissa nuortenkirjastotyötä käsittelevää tutkimusta on tehty enemmän. YALSA:n julkaisema *The Journal of Research on Libraries and Young Adults* on nuortenkirjastotyöhön liittyviä vertaisarvioituja tutkimusartikkeleita sisältävä verkkolehti, joka lienee alansa ainoa maailmassa. Lehden ensimmäinen numero ilmestyi 2010. Nykyisin artikkeleita ei enää julkaista neljännesvuosittain vaan yksittäin. Lehden esittelyn mukaan tutkimusten aihealueita ovat nuorten tiedontarpeet ja kehitykseen liittyvät tarpeet, nuorille suunnattujen kirjastopalvelun hallinta, toteutus ja arviointi, sekä muut alan kriittiset kysymykset. (About JRLYA.) Lehdessä on julkaistu useita uusiin lukutaitoihin, nuortenkirjallisuuteen ja informaatiokäyttämiseen liittyviä artikkeleita. Muita artikkeleissa käsiteltyjä aihepiirejä ovat:

- kirjaston taidetapahtumien vaikutukset (ks. luku 3.2.2),
- nuorisovankiloiden kirjastot,
- seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen huomioiminen,

- sarjakuvaromaanit vähän lukevien poikien lukuharrastuksen edistämisessä,
- maaseudun nuorten lukuharrastus,
- koulukirjastojen kielletyt kirjat 1980-luvulla, sekä
- afroamerikkalaisten nuorten houkuttelu kirjastoon.

ALA:n (*American Library Association*) julkaisema teos *Urban Teens in the Library* (2010) sisältää artikkeleita, joissa esitellään nuortenkirjastotyöhön liittyvää tutkimusta ja käytäntöjä. Kirjan tutkimusartikkeleiden käsittelemät aiheet ovat (*Urban teens in the library* 2010):

- nuorten arkielämän tietokäytännöt ja niiden merkitys kirjastopalvelujen suunnittelussa,
- nuorten lukuharrastusta edistävän lukukampanjan kehittäminen,
- urbaani fiktio (*urban fiction*),
- nuoret, sosiaalinen media ja kirjastopalvelut,
- nuorten kirjastonkäyttö,
- nuorten terveyteen liittyvät tiedontarpeet yleisten kirjastojen verkkopalvelujen näkökulmasta, sekä
- nuortenosastojen suunnittelu.

Koska nuortenkirjastotyöhön liittyvää tutkimusta on tehty vain vähän, avoimia tutkimuskysymyksiä on runsaasti. Virginia A. Walter nostaa esiin neljä kysymystä, joihin tutkimus ei vielä ole vastannut (Walter 2003):

1. Miten lapsille ja nuorille suunnatut kirjastopalvelut ovat vuosien kuluessa kehittyneet?
2. Miten ja miksi lapset ja nuoret käyttävät kirjastoa?
3. Miten lasten ja nuorten kirjastopalvelujen vaikuttavuutta voidaan arvioida?
4. Miksi päättäjien pitäisi rahoittaa lapsille ja nuorille suunnattuja kirjastopalveluja?

YALSA julkaisi vuonna 2011 virallisen kansallisen nuortenkirjastotyön tutkimusagendansa vuosille 2012–2016. Agendan laatineen tutkimustoimikunnan tehtävänä oli etsiä nuortenkirjastotyötä käsittelevän tutkimuksen aukkoja sekä laatia tutkimuskysymyksiä, joihin vastaamalla aukot voidaan täyttää. Agenda keskittyy neljään tutkimuksen painopistealueeseen, jotka ovat: 1) kirjaston vaiku-

tukset, 2) lukeminen ja aineistot, 3) tiedonhankinnan käytänteet ja tiedontarpeet, sekä 4) muodolliset ja epämuodolliset oppimisympäristöt. (National research agenda... 2011.) YALSA:n näkökulma tutkimukseen on luonnollisesti nuortenkirjastotyön edistämisen näkökulma ja tämä näkyy selkeästi myös tutkimusagendassa.

Käsillä olevan tutkielman kannalta kiinnostavin YALSA:n tutkimusagendassa esitetty painopistealue on vaikutusten arviointi. Nuortenkirjastotyön edistämiseksi tarvitaan ajankohtaista tietoa kirjastopalvelujen vaikutuksista muun muassa nuorten kehitykseen ja lukutaitoon sekä opiskelu- ja työelämävalmiuksiin. Kuitenkin nuortenkirjastotyön nykytilanteesta (esim. henkilöstö, rahoitus, kokoelmat, oheistoiminta) on saatavissa todella vähän tietoa. Myöskään nuortenkirjastopalvelujen roolia kirjastopalvelujen kokonaisuudessa tai yhteisöllisistä vaikutuksista ei ole tehty tutkimusta. (National research agenda... 2011, 6.)

Sinänsä mielenkiintoisten lukujen ja tilastojen lisäksi YALSA toivoo enemmän tutkimusta erityisesti syy-seuraussuhteista. Esimerkiksi tietoa niiden kirjastojen lukumäärästä, joissa on nuortenkirjastonhoitaja, tuskin voidaan hyödyntää mitenkään ennen kuin on tutkittu näiden nuortenkirjastonhoitajien yhteyttä esimerkiksi murrosikäisten kehitykseen tai lukutaitoihin. Tutkimustiedolla positiivisesta korrelaatiosta näiden asioiden välillä voitaisiin perustella lisähenkilöstön tarvetta kirjaston nuortenosastolle. (National research agenda... 2011, 6.)

Toinen YALSA:n tutkimusagendassa esitetty tutkimuksen painopistealue on nuorten lukeminen ja tiedonlähteet. Nuorten lukeman kirjallisuuden lajeista ja formaateista sekä teemoista ja niiden käsittelytavoista tarvitaan aina ajantasaista tietoa, sillä niissä kaikissa tapahtuu jatkuvasti muutosta. Lukemiseen liittyvät kysymykset ovat viime vuosina olleet paljon esillä, sillä kasvattajat ja tutkijat ovat huolestuneet lukutaidon ja lukuinnostuksen heikentymisestä sekä lukutaidossa esiintyvistä eroista etnisten ja sosio-ekonomisten ryhmien välillä. Kiinnostuksen kohteita ovat lukutaidon kehittämisen erilaiset mahdollisuudet, mitä nuoret lukevat ja eivät lue sekä miten uudet tekstimuodot ja formaatit vaikuttavat siihen, mitä ja miten nuoret lukevat. Kirjastoalan organisaationa YALSA:a kiinnostaa lukemisessa erityisesti se, miten kirjastot voivat kehittää kokoelmiaan ja palvelujaan nuorten lukuharrastuksen edistämiseksi. (National research agenda... 2011, 9.)

Nuorten informaatiokäyttäytymistä ja tiedonhankintaa käsittelevässä tutkimusagendan osuudessa viitataan Anthony Bernierin kirjoittamaan johdantoon teoksessa *Youth Information Seeking Behavior II: Context, Theories, Models, and Issues* (Chelton & Cool 2007; tässä National research agenda... 2011, 11). Bernierin mukaan tutkimusta nimenomaan omaan nuorten informaatiokäyttäytymisestä ja tiedontarpeista pitäisi lisätä, sillä tutkimus on keskittynyt lapsiin eivätkö lapsia koskevat tutkimustulokset ole sovellettavissa nuoriin. Bernier esittää viisi informaatiokäyttäytymisen tutkimuksen osa-aluetta, joihin pitäisi kiinnittää huomiota (Bernier 2007; tässä National research agenda... 2011, 11):

1. nuorten arkipäivän tiedontarpeisiin liittyvät toiveet, murheet ja tarpeet,
2. sosiaalisen taustan vaikutus nuorten informaatiokäyttäytymiseen ja tiedontarpeisiin,
3. nuorten informaatiokäyttäytymistä estävät ja rajoittavat tekijät,
4. nuorten lukutaitojen eri muodot ja teknologian (erit. sosiaalisen median) vaikutukset niihin, sekä
5. nuorten rooli tiedon tuottajina.

Kirjastopalveluja suunniteltaessa on tärkeää tietää erilaisten oppimisympäristöjen vaikutuksista nuorten kehitykseen ja lukutaitoihin, ja siksi niiden tutkimus on yksi YALSA:n tutkimusagendan painopistealueista. Epämuodollisia oppimisympäristöjä ovat sellaiset fyysiset ja virtuaaliset tilat, kuten kirjastot ja sosiaalinen media, joissa nuoret osallistuvat oppimiseen johtaviin toimintoihin, mutta joissa oppiminen ei ole keskiössä. Vastaavasti muodollisissa oppimisympäristöissä, kuten kouluissa ja verkkokursseilla, nuoret viettävät aikaa nimenomaan oppimistarkoituksessa. Tutkimusagendassa esille nostetut tutkimuskysymykset painottuvat teknologioiden hyödyntämiseen kirjastoissa sekä virtuaalisten oppimisympäristöjen vaikutuksiin. (National research agenda... 2011, 14-16.)

YALSA:n tutkimusagenda on herättänyt keskustelua. Kafi D. Kumasi (2011) kritisoi artikkelissaan sitä, että agendassa on keskitytty päättäjille suunnattua tietoa tarjoavaan tutkimukseen. Hän toteaa, että muunkinlaista tutkimusta tarvitaan. Erityisesti Kumasi peräänkuuluttaa tutkimusta kirjastojen vaikutuksista nuorten kriittisen ajattelun kehittämiseen. (Kumasi 2011.) Robin Moeller, Amy Pattee & Angela Leeper (2011) puolestaan toivovat, että nuortenkirjastotyöhön liittyvässä tutkimuksessa tuotaisiin enemmän esille nuorten näkökulmaa käyttämällä informantteina nuoria itseään.

3.2 Aikaisempi kirjallisuus

Nuortenkirjastotyön laatua käsittelevä kirjallisuus on melko vähäistä. Tämän alaluvun aineistona onkin aiheeseen liittyvän tutkimuksen lisäksi myös ammatillinen kirjallisuus ja laatuasiakirjat. Olen jaotellut kirjallisuuden a) yleisesti laatua ja laadunarviointia, b) tulosten arviointia, c) vaikutusten arviointia, sekä d) nuorten näkemyksiä käsittelevään kirjallisuuteen. Alaluvun lopuksi esittelen nuortenkirjastotyön laatuun liittyviä asiakirjoja.

3.2.1 Laatu ja laadunarviointi

Patrick Jones, Michele Gorman & Tricia Suellentrop (2004) ovat kirjoittaneet ammatillisen teoksen *Connecting Young Adults and Libraries*. Teoksessa listataan 10 tekijää, joiden onnistumisen taso kuvaa nuorille suunnattujen palvelujen laatua (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 72-73):

- vastaaminen nuorten tarpeisiin,
- nuorten kunnioittaminen yksilöinä,
- nuorten tukeminen siirtymässä lapsuudessa aikuisuuteen,
- alueen väestön tavoittaminen,
- koko henkilökunnan osallistuminen,
- muutoksiin reagoiminen,
- nuorten osallistaminen,
- kirjastopalvelujen supistamisen vastustaminen,
- nuorten ja erityisesti heidän tasa-arvoisen kohtelunsa puolesta puhuminen, sekä
- asiakkaiden sitouttaminen (myös antamaan palautetta).

Jones, Gorman & Suellentrop esittelevät myös nuorille positiivisen kokemuksen tarjoavien palvelujen suunnittelemisen QUICK-mallin. Malli koostuu viidestä tekijästä: *quality* (laadukas), *user focused* (asiakaskeskeinen), *inviting* (kutsuva), *convenient* (kätevä), ja *knowledge sharing* (tietoa jakava). (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 73-75.)

Laadulla Jones, Gorman & Suellentrop tarkoittavat tässä hyvää asiakaspalvelua. Kirjastoissa se pitää sisällään paitsi ystävällisen kohtelun, myös asiakkaiden kysymyksiin paneutumisen ja oikeiden vastausten antamisen. (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 73-74.)

Asiakaskeskeisyydellä Jones, Gorman & Suellentrop tarkoittavat kaikkien kirjaston toimintojen katsoamista siltä kannalta, että mikä on asiakkaan kannalta paras vaihtoehto, vaikka se ei välttämättä olisikaan henkilökunnan näkökulmasta se helpoin vaihtoehto. Tähän kuuluu sekä rakennusten suunnittelu, kyltitys ja asiakaspalvelun kokoonpano että henkilökunnan suhtautuminen työhönsä ja nuorten osallistaminen. (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 74.)

Jones, Gorman & Suellentropin mukaan kutsuva palvelu juontuu henkilökunnan asenteesta. Henkilökunnan tulisi olla paitsi helposti lähestyttävää myös innokasta ottamaan nuoret vastaan kirjastoon ja mahdollistamaan positiivisen kokemuksen kirjastokäynnistä. Kutsuva asiakaspalvelija ei jää asiakaspalvelutiskin taakse odottamaan nuoria ja heidän kysymyksiään, vaan lähestyy heitä itse, sillä monet nuoret ovat liian ujoja kysyäkseen apua, vaikka sitä tarvitsisivatkin. (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 74.)

Kätevyys on Jones, Gorman & Suellentropin mukaan asiakaslähtöisen palvelun jatke. Sillä tarkoitetaan tässä palvelun tarjoamista resurssien sallimissa rajoissa erilaisia teknologioita hyödyntäen: esimerkiksi sähköpostitse, chateissa tai puhelimitse. (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 74.)

Viimeinen QUICK-mallin tekijä, tiedon jakaminen, merkitsee tässä sen tiedon jakamista, jota kirjastoammatilaisilla on kirjastonkäytöstä ja tiedonhausta. Tällä tavoin kannustetaan nuoria kysymysten esittämisen lisäksi myös käyttämään kirjastoa itsenäisesti. (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 75.)

Näiden tekijöiden lisäksi myös tekijöistä muodostuvalla Jones, Gorman & Suellentropin mallin nimellä QUICK (suom. nopea) on merkityksensä. Palvelujen tulisi olla nopeita, sillä nuoret ovat tunnetusti kärsimättömiä, mikä on mahdollisesti vielä korostunut internetaikakaudella. (Jones, Gorman & Suellentrop 2004, 75.)

Luvussa 2.3.3 esitellyssä PARKKI-projektissa kehitettiin kaksi lastenkirjastotoiminnan arviointivälinettä: lastenkirjastotoiminnan portfoliomalli ja lastenkirjastotoimintakysely (Kortelainen 2003).

Kyseisissä arviointivälineissä on keskitytty nimenomaan lastenkirjastotoimintaan, mutta nuoret on tässä laskettu kuuluvaksi samaan asiakasryhmään lasten kanssa. Arviointivälineitä voi soveltaa myös pelkästään nuortenkirjastotoiminnan arviointiin.

Lastenkirjastotoiminnan portfolion tarkoitus on luoda kokonaiskuva kirjastossa toteutettavasta lastenkirjastotyöstä. Oulun seutukunnassa kuhunkin kirjastokohtaiseen portfolioon kirjattiin seuraaviin osa-alueisiin liittyvät asiat (Kortelainen 2003):

1. lastenkirjastotoiminnan filosofia ja tavoitteet,
2. lastenkirjastotoiminnan resurssit (henkilökunta, määrärahat, aineisto),
3. kuvaus siitä, mitä yksikössä osataan sekä osaamisen tason arviointi,
4. toimintamuotojen kuvaus (ts. millä tavoin osaamista käytetään),
5. toiminnan onnistumisen arviointi,
6. kehittämis- ja koulutustarpeiden arviointi ja kehittämisideat,
7. lastenkirjastotoimintaan liittyvät yhteistyökuviot, niiden arviointi ja kehitysideo (jaoteltuna paikallisiin, seutukunnallisiin, valtakunnallisiin ja kansainvälisiin), sekä
8. Oulun seutukunnan lastenkirjastotoiminnasta vuosittain koottavat tiedot (yllä mainitut osa-alueet jokaisesta kirjastosta).

PARKKI-projektissa kehitetty portfoliomalli sisältää esimerkit taulukoista, joihin osa-alueiden mukaiset tarvittavat tiedot on koottu. Hyvässä portfoliossa on näiden tietojen lisäksi toimintaa kuvaavaa liiteaineistoa, esimerkiksi työn ohessa syntyneitä dokumentteja tai työstä saatua palautetta. Kirjastokohtaisten lastenkirjastotoiminnan portfolioiden ohella projektissa toteutettiin myös seutukunnallinen portfolio. Seutukunnallisen portfolion merkittävin etu on eri kirjastoista löytyvän erityisosaamisen kirjaaminen ja tätä kautta tiedon jakaminen erityisosaamisesta, jolle voi olla tarvetta myös muissa kirjastoissa. (Kortelainen 2003, 25-26, 33.)

PARKKI-projektissa toteutetussa lastenkirjastotoimintakyselyssä selvitettiin hyvin pitkälti samoja asioita, jotka olivat kiinnostuksen kohteena lastenkirjastotoiminnan portfoliomallissa. Kyselyn avulla haluttiin selvittää erityisesti henkilökunnan erityisosaamista, toimintamuotoja ja kehitystarpeita. PARKKI-projektin raportissa esitetty kyselylomake on yhdistelmä Oulun ja Kemian seutukunnissa toteutettujen lastenkirjastotoimintakyselyjen lomakkeista. Lomakkeella kysytään hyvin tarkkoja

kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia tietoja, mukaan lukien tilastotiedot lainauksesta ja tapahtumien osallistujamääristä. (Kortelainen 2003, 39-44.)

3.2.2 Tulosten arviointi

Virginia A. Walterin kirjoittama *Output Measures and More - Planning and Evaluating Public Library Services for Young Adults* (1995) on nuortenkirjastotyön ammattilaisille tarkoitettu opas tuloksellisuuden mittaamiseen. Kirjassa esitellään tarkasti 25 erilaista tapaa mitata nuorille suunnattujen palvelujen tuloksellisuutta sekä kerrotaan, miten tuloksia voi hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Mittarit ilmaisevat numeerisessa muodossa nuorille suunnattujen palvelujen näkyviä tuloksia. Mittarit on kehittänyt YALSA:n ja PLA:n (*Public Library Association*) tarkoitusta varten nimittämä työryhmä ja ne on testattu neljässä eri kirjastossa Yhdysvalloissa. Mittarit kuvaavat palvelujen tuloksellisuutta seuraavilla nuortenkirjastotyön osa-alueilla (Walter 1995, 2-4):

- kirjaston käyttö,
- aineiston käyttö,
- aineiston saatavuus,
- tietopalvelu,
- tapahtumatuoianto,
- yhteistyö muiden tahojen kanssa, sekä
- osallistaminen.

Walter on itse myöhemmin todennut, että valitettavasti edellä mainitun oppaan seurauksena ei syntynyt aiheeseen liittyvän tutkimuksen virtaa, joka lisäisi tietämystä nuortenkirjastotyön tuloksellisuuden mittareista. Hän uskoo kuitenkin, että teosta on hyödynnetty kirjastojen sisäisessä päätöksenteossa ja budjettien perustelussa. Walterin mukaan päättäjät ja rahoittajat ovat alkaneet toivoa tulosten mittaamisen sijaan vaikutusten arviointia. (Walter 2003, 582.)

3.2.3 Vaikutusten arviointi

Crawford Barniskis (2012a; 2012b) käsittelee artikkeleissaan nuorille suunnattujen taidetapahtumien vaikutuksia. Crawford Barniskisin esittelemän tapaustutkimuksen lähestymistapana on *grounded theory*, eli kerätyn aineiston pohjalta pyritään luomaan teoria siitä, miten nuoret kokevat taidetapahtumat ja miten ne vaikuttavat nuorten osallistumiseen kansalaistoimintaan. Tutkimus toteutettiin siten, että 14 nuorta osallistui kuuteen erilaiseen viikoittaiseen taidetapahtumaan sekä vastasi kyselyihin ja osallistui haastatteluihin. Kyselyissä ja haastatteluissa käsiteltiin taidetta, kirjastoja ja kansalaistoimintaan osallistumista sekä tapoja, joilla nämä kolme käsitettä kohtaavat. Tutkimukseen osallistuneet nuoret olivat mukana myös analysoimassa tutkimustuloksia ja luomassa teoriaa tulosten pohjalta. (Crawford Barniskis 2012a; Crawford Barniskis 2012b.)

Yleisesti ottaen Crawford Barniskisin tutkimukseen osallistuneet nuoret uskoivat taidetapahtumien voivan vaikuttaa myönteisesti esimerkiksi empatiakykyyn, sosiaalisiin verkostoihin ja luovuuteen. Tutkimuksen perusteella taidetapahtumien vaikutukset näkyvätkin sosiaalisessa pääomassa, jota kansalaistoiminta vaatii, mutta joka ei itsessään vielä ole kansalaistoimintaa. Suoraa vaikutusta kansalaistoimintaan osallistumiseen ei tutkimuksen pohjalta voida osoittaa, sillä vaikka 71 % osallistujista oli sitä mieltä, että taidetapahtumat voivat vaikuttaa kansalaistoimintaan osallistumiseen, jopa 20 % tästä enemmistöstä totesi, että heidän omaan osallistumiseensa tapahtumilla ei ollut vaikutusta. (Crawford Barniskis 2012b.)

Silja Rytkösen (2012) pro gradu -tutkielman aiheena on 9-luokkalaisten suunnatun kirjavinkkausprojektin arviointi. Tutkimuksessa arvioitiin Hyvinkään kaupunginkirjaston Tarinapolku-projektin vaikutuksia ja projektille asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Vaikutuksia selvitettiin kirjavinkkauksen yleisönä toimineille oppilaille suunnatulla kyselyllä, joka sisälsi pääasiassa suljettuja kysymyksiä. Avointen kysymysten vastaukset luokiteltiin, jolloin myös niiden vastaukset voitiin ilmaista kvantitatiivisessa muodossa. Kysymyslomakkeen muotoilua ohjasivat Tarinapolku-projektin tavoitteet, joille oli määritelty joukko kvalitatiivisia kriteereitä. Projektin onnistumista arvioitiin vertaamalla kyselytutkimuksen tuloksia asetettuihin kriteereihin. (Rytkönen 2012, 4, 29, 32-34.)

Rytkösen tutkimuksen perusteella kirjavinkkauksella oli vaikutusta 9-luokkalaisten lukemiseen. Noin viikko vinkkauksen jälkeen toteutetun kyselyn aikaan kovin moni ei ollut lukenut vinkattuja

kirjoja, mutta noin kolmasosa vastaajista ilmoitti aikovansa lukea jonkin vinkatuista kirjoista. Tätäkin suurempi osa vastaajista piti vinkattuja kirjoja mielenkiintoisina. Muutama vinkkauskirjoja luenut tai parhaillaan lukeva oppilas ei ollut luenut mitään kolmen edellisen kuukauden aikana. Yleisesti ottaen nuoret suhtautuivat kirjavinkkaukseen pääasiassa positiivisesti. (Rytönen 2012, 63-66.)

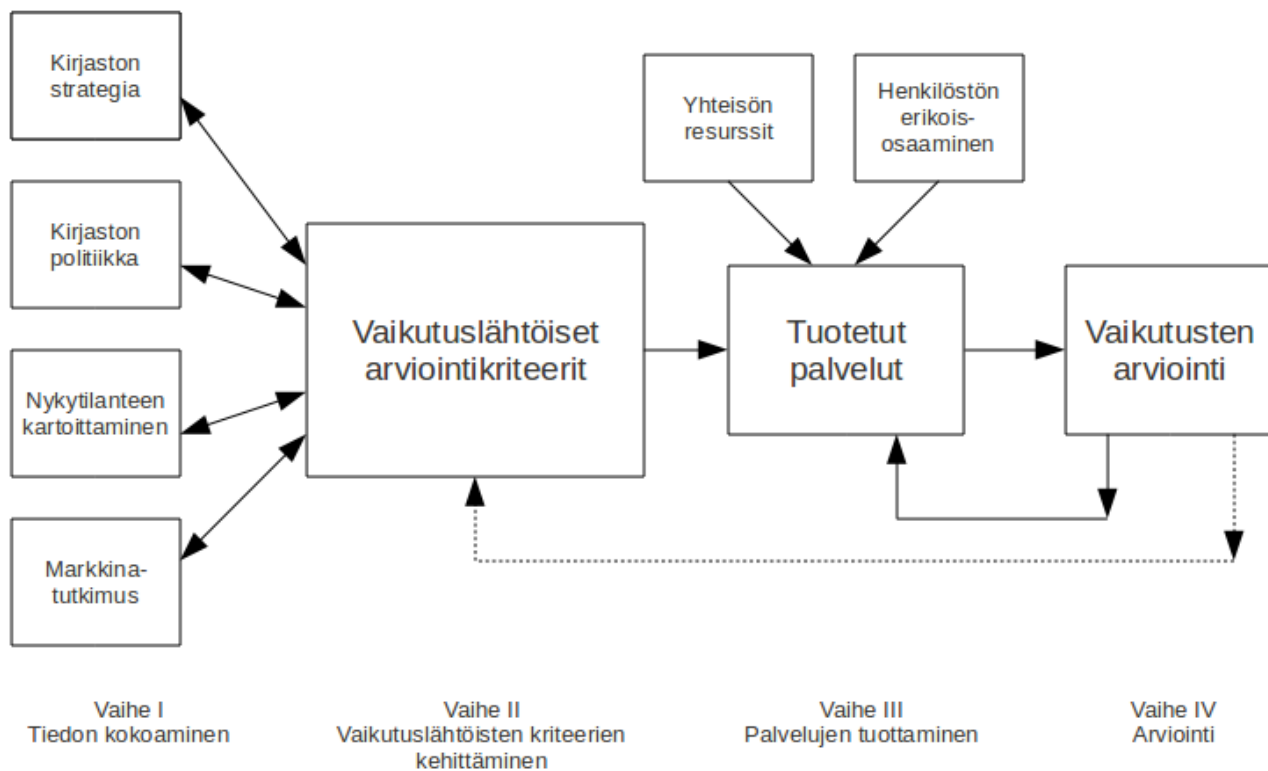
Rytönen mukaan Tarinapolku-projektin tavoitteet saavutettiin osittain. Koko tutkimusjoukolla toteutui kahdeksasta kriteeristä kaikkiaan viisi. Tarkasteltaessa kriteerien toteutumista osajoukoittain, tavoitteet saavutettiin parhaiten tyttöjen sekä lukevien oppilaiden osajoukoissa. (Rytönen 2012, 69.)

Amy Alessio & Nick Buron (2006) mittasivat vakiintuneiden nuorten kirjastopalvelujen määrän vaikutusta siihen, kuinka paljon nuoret palveluja käyttävät. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, joka koostui suljetuista kysymyksistä ja joka osoitettiin yhdysvaltalaisille yleisille kirjastoille. Koska otoksen poimintaa ei ole toteutettu tieteellisesti pätevästi, Alessio & Buron pitävät tutkimuksensa tuloksia ainoastaan suuntaa-antavina. (Alessio & Buron 2006, 47-49.)

Alessio & Buronin tulokset viittaavat siihen, että nuortenkirjastotyöhön painottuneella henkilöstöllä on positiivinen vaikutus sekä nuorten aineistojen lainauslukuihin että nuorille suunnattujen tapahtumien osallistujamääriin. Lisäksi nuortenkirjastotoiminta ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on monipuolisempaa niissä kirjastoissa, joissa oli oma nuortenkirjastonhoitaja. (Alessio & Buron 2006, 49-50.)

Eliza T. Dresang, Melissa Gross & Leslie Edmonds Holt (2003) kehittivät mallin (*The Project CATE Model*), jonka avulla voidaan arvioida lapsille ja nuorille suunnattujen palvelujen vaikutuksia asiakkaiden tietämykseen, taitoihin, käyttäytymiseen ja asenteisiin. Tutkijoiden omassa tutkimuksessa keskityttiin luomaan ja testaamaan vaikutuslähtöisiä laatukriteerejä koskien lasten aineistojen ja palvelujen käyttöä verkkoympäristössä. Lisäksi tutkimuksen kohdetta oli rajattu siten, että siinä keskityttiin niihin vaikutuksiin, jotka ilmenevät kirjastokontekstissa. Malli on kuitenkin sovellettavissa hyvin erilaisiin kirjastopalvelujen arvioinnin konteksteihin. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 23, 28.) *Project CATE* -malli on esitetty kuvassa 5. Käännöksen lisäksi olen mukaillut mallia

siten, että siitä on riisuttu Dresang, Gross & Edmonds Holtin tutkimuksen kontekstiin liittyvät tekijät.



Kuva 5. Project CATE -malli (mukaillen: Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 32)

Project CATE -mallissa on neljä vaihetta:

1. tiedon kokoaminen,
2. vaikutuslähtöisten laatukriteerien kehittäminen,
3. tuotteiden/palvelujen tuottaminen, ja
4. arviointi.

Nuolet ilmaisevat mallin kuvaaman prosessin vuorovaikutteisuutta ja jatkuvuutta. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 31.) Luonteeltaan jatkuva arviointi on mallissa integroitu tiukasti osaksi palvelujen suunnittelua ja toteuttamista.

Tiedon kokoamisen vaiheessa kootaan pohjatietoa laatukriteerien valitsemista ja sitä kautta palvelujen suunnittelua varten. Tässä vaiheessa tulee ensinnäkin selvittää kirjaston toiminnalle asetetut strategiset tavoitteet, joihin palvelujen tulee pohjautua. Toiseksi arvioijan tulee olla selvillä kirjaston politiikasta ja menettelytavoista, jotka saattavat vaikuttaa palvelujen vaikutuksiin. Esimerkiksi verkkoympäristöjen kontekstissa monissa kirjastoissa käytössä olevat verkkosisältöjen suodattimet rajoittavat lasten internetin käyttöä. Kolmanneksi tulee selvittää nykytilanne eli esimerkiksi lasten tietoteknisten taitojen lähtötilanne. Neljänneksi selvitetään toivottuja vaikutuksia markkinatutkimuksen avulla. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 32-33.)

Toisessa vaiheessa kehitetään laatukriteerit käyttäen kaikkea sitä tietoa, joka koottiin ensimmäisessä vaiheessa. Kriteerien valintaa ohjaa erityisesti markkinatutkimus. Arvioijan tulee miettiä myös kuinka monta eri tasoa halutaan kullekin vaikutukselle määrittää. Kriteerien ei ole tarkoitus olla pysyviä, vaan kriteerejä voidaan muokata myöhemmin uuden tiedon ja prosessin myötä kerättyjen kokemusten pohjalta. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 33, 35.)

Edellisessä vaiheessa kehitetyt kriteerit puolestaan ohjaavat palvelujen suunnittelua ja toteuttamista mallin kolmannessa vaiheessa. Suunnittelussa on jatkuvasti pidettävä mielessä suunniteltavien palvelujen yhteys arviointia varten nimettyihin vaikutuksiin. Tällä tavoin resurssit suunnataan siten, että tavoitteena on asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden täyttäminen toimintaympäristön rajoitteet huomioonottaen. Palvelujen tuottamiseen vaikuttavat luonnollisesti myös resurssit (niin kirjaston omat kuin ulkopuolisetkin) sekä kirjastohenkilöstön osaaminen. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 34-35.)

Arviointia tulisi suorittaa jatkuvasti koko *Project CATE* -mallia hyödyntävän prosessin ajan missä vaiheessa tahansa. Arviointi voi kohdistua esimerkiksi palveluista saatuun palautteeseen, laatukriteereihin tai koko prosessiin. Mallin neljännessä vaiheessa toteutetaan varsinainen vaikutusten arviointi. Tässä vaiheessa palataan toisessa vaiheessa listattuihin kriteereihin ja arvioidaan toteutuvatko ne. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2003, 35.)

Project CATE -malli on keskiössä myös Dresang, Gross & Edmonds Holtin ammatillisessa teoksessa *Dynamic youth services through outcome-based planning and evaluation* (2006). Teoksen aiheena on vaikutusten arviointi ja siihen perustuva suunnittelu sekä erityisesti niiden soveltaminen lapsille ja nuorille suunnattujen kirjastopalvelujen tuottamiseen. Kyseisessä teoksessa mallia kutsutaan nimellä *CATE OBPE* -malli. (Dresang, Gross & Edmonds Holt 2006.)

3.2.4 Nuorten näkemykset

Nuorten kirjastonkäyttöä ja erityisesti kirjastonkäytön suhdetta lukuharrastukseen on tutkittu melko ahkerasti muualla ja jossain määrin myös meillä Suomessa. Kirjastonkäyttöä käsittelevissä tutkimuksissa käsitellään usein myös nuorten tyytyväisyyttä kirjastopalveluihin. Osa tutkimuksista sivuaa lisäksi nuorten toiveita. Nuorten tyytyväisyys – tai paremminkin tyytymättömyys – ja nuorten toiveet antavat hyviä viitteitä siitä, missä kohtaa kirjastoilla on parannettavaa nuorille suunnattujen palvelujen suhteen. Tutkimusten tulokset ovat näiltä osin yleensä hyvin samansuuntaisia, joten tässä alaluvussa esittelen vain kolme eri maissa toteutettua tutkimusta erityisesti niiden tulosten osalta, jotka ilmaisevat tyytymättömyyttä ja toiveita.

Luvussa 3.1.2 käsittelin McGrath, Rogers & Gilliganin (2010) nuorille suunnattuja kirjastopalveluja koskevan tutkimuksen yleisille kirjastoille suunnatun kyselyn tuloksia. Tutkimukseen kuului myös nuorista koostuvien fokusryhmien haastattelut ja lyhyt osallistujakohtaisesti täytettävä kysely fokusryhmille. Fokusryhmiä oli yhdeksän ja niissä oli yhteensä 154 13–17-vuotiaasta nuorta eripuolilta Irlantia ja erilaisista taustoista. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 4, 12-13.)

McGrath, Rogers & Gilliganin tutkimuksen mukaan nuoret ovat kiinnostuneita monenlaisista aiheista ja toivovat saavansa kirjastosta hyvin monenlaista tietoa, esimerkiksi yleistä tietoa paikallisista nuorille suunnatuista tapahtumista ja palveluista tai tarkempaa tietoa liittyen terveyteen, opiskeluun ja sosiaalisiin asioihin. Kirjojen lisäksi kiinnostavimmiksi nousivat sarjakuvaromaanit ja lehdet. Tärkeimmiksi asioiksi kokoelman suhteen koettiin kokoelman ajantasaisuus ja relevanttius. Nuoret näkevät kirjastojen potentiaalin myös populaarikulttuurin, taiteiden ja kokemusten tarjoajana. Erityisesti nousi esille musiikki eri muodoissaan (esim. musiikkihuone soittamiseen, työpajat,

mahdollisuus musiikin kuunteluun). Myös elokuvat, pelit ja pelaaminen mainittiin. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 19, 22.)

McGrath, Rogers & Gilliganin tutkimuksen tiloja koskevassa keskustelussa korostuivat toiveet mukavuudesta, rentoutumisesta, virvokkeista ja tiloista, joissa nuoret voivat tavata ikätovereitaan. Käytännön toiveet sisälsivät paljon mukavia istumapaikkoja (nojatuoleja, sohvia ja säkkituoleja), isoja pöytiä, kirkkaita värejä, nuorten taidetta, koulukirjoja, erillisen alueen kokeisiin lukeville sekä lisää tietokoneita. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 20.)

McGrath, Rogers & Gilliganin tutkimuksen fokusryhmähaastatteluisa nousi useamman kerran esille nuorten tarve puhua huolistaan aikuisille. Kirjastohenkilöstöltä ei voida vaatia sellaisia tietoja ja taitoja, joita nuorten tukeminen vaatii. Sen sijaan kirjastoissa voitaisiin ehkä harkita yhteistyötä paikallisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa. Tämä voisi olla esimerkki siitä, että vaikka kirjasto ei ole ainoa tiedonlähde nuorille, sillä voi olla avainrooli tiedonvälittäjänä. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 22-23.)

McGrath, Rogers & Gilliganin tutkimukseen osallistuneiden nuorten mielestä kirjastojen henkilöstö tarvitsee koulutusta nuorten kanssa työskentelystä ja nuorten kiinnostuksenkohteista. Esimerkkejä nuorten mainitsemista tarvittavista taidoista ja tiedoista ovat tietokoneen käyttötaidot, ihmissuhdetaidot sekä tiedot nuorten ongelmista. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 4, 23.)

McGrath, Rogers & Gilliganin mukaan irlantilaiset nuoret näkevät kirjaston lukemisen, opiskelun ja internetin käytön paikkana, joka on tylsä, synkkä, ankea, hiljainen ja tarkoitettu pääasiassa vanhemmille ihmisille ja lapsille. Osa nuorista piti kirjastoja mukavina paikkoina, kun taas suurempi osa nuorista korosti kirjastojen epämukavuutta. Nuorten näkemys kirjaston henkilöstöstä oli pääasiassa positiivinen. Kuitenkin nuorista 18 % koki, että heitä on kirjastossa kohdeltu epäkunnioittavasti. Nuoret toivovat, että heitä kohdeltaisiin samalla tavalla kuin aikuisia. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 24-25.)

McGrath, Rogers & Gilliganin tutkimukseen osallistuneiden nuorten mielestä kirjastot voisivat ja niiden pitäisi tehdä enemmän nuorten kirjastonkäytön edistämiseksi. Missään fokusryhmässä ei noussut esille ajatus kirjaston merkityksettömyydestä, vaikka kirjaston tylsyys tulikin esille useissa

yhteyksissä. Nuorten mainitsemat kirjastonkäytön esteet liittyivät liiallisiin sääntöihin kirjastossa sekä siihen, että kirjastossa käyminen ei ole ”coolia”. (McGrath, Rogers & Gilligan 2010, 4, 27.)

Yhdysvaltain Kalifornian osavaltiossa toteutettiin vuonna 2001 tutkimus (Marston 2001), jonka tarkoituksena oli saada suuntaviivoja kirjastojen nuorille suunnattujen palvelujen kehittämiseen. Tutkimuksessa selvitettiin nuorten näkemyksiä kirjastopalveluista nykyisellään sekä ideoita nuoriin vetoavien kirjastopalvelujen luomiseksi ja markkinoimiseksi. Tutkimusmenetelmänä oli fokusryhmähaastattelu. Fokusryhmiä oli kaikkiaan 29 ja niihin kuului yhteensä 192 erilaisia etnisiä taustoja edustavaa teini-ikäistä nuorta kahdeksalta eri paikkakunnalta eri puolilta Kaliforniaa. (Marston 2001, 5-6.)

Tutkimuksen mukaan kalifornialaiset nuoret eivät yleisesti ottaen koe hyötyvänsä kirjaston käytöstä. Heille kirjasto on paikka, jossa he tuntevat olonsa epämukavaksi ja jossa henkilökunta suhtautuu nuoriin epäluuloisesti. Heidän näkemyksensä mukaan kirjasto on vanha ja tunkkainen eikä siellä ole nuoria kiinnostavia aineistoja, palveluja tai aktiviteetteja. Monille nuorille kirjakaupoissa käyminen on korvannut kirjastossa käymisen. Kirjastoa käyttäville nuorille suurin syy kirjastonkäyttöön on kouluprojektien ja kotitehtävien tekeminen. (Marston 2001, 6, 8.)

Kalifornialaisen tutkimuksen fokusryhmähaastatteluihin kuului aivoriihi, jossa pohdittiin ideoita kirjastopalvelujen kehittämiseksi nuorten tarpeita vastaaviksi. Suurin osa nuorista toivoi kirjastosta paikkaa, jossa he voivat olla omia itsejään, jutella, kuunnella musiikkia, syödä ja juoda, istua mukavissa istuimissa, saada käsiinsä kiinnostavia aineistoja sekä osallistua kiinnostaviin tapahtumiin. Ideaalisesti kirjastossa olisi henkilökuntaa auttamassa kotitehtävien tekemisessä, kirjasto olisi avoinna myös iltaisin ja viikonloppuisin, kirjaston henkilökunta olisi ”asiakasystävällistä”, kirjaston aineistot olisi järjestetty niin, että haluttu aineisto on helposti löydettävissä, eikä kirjasto perisi myöhästymismaksuja. (Marston 2001, 6-7.)

Kalifornialaiset nuoret totesivat, että ei ole juurikaan olemassa paikkoja, joihin nuoret voisivat kokoontua. He pohtivat, että tulevaisuudessa kirjastot voisivat täyttää tämän aukon. Nuoret halusivat kirjaston olevan aktiivinen toimija palvelemissaan yhteisössä tarjoamalla tapahtumia ja aktiviteetteja kaikenikäisille. Nuorilla oli hyviä kirjastoon liittyviä muistoja lapsuudesta, esimerkiksi satutunneista, ja he toivoivat voivansa kokea samanlaista hyväksyntää nyt teini-ikäisinä. Vaikka haastatel-

lut nuoret kritisoivatkin kirjastojen palveluja nykyisellään, he pitivät siitä, että kirjastot ovat kiinnostuneita heidän mielipiteistään. (Marston 2001, 8.)

Suomalaisissa nuortenkirjastotyön laatua koskettavissa opinnäytetöissä tutkimusten näkökulmana on ollut pääasiassa nuorten näkökulma. Erityisesti AMK-opinnäytetöissä on viime vuosina tutkittu ahkerasti nuorten mielipiteitä, käsityksiä ja toiveita kirjastopalvelujen suhteen. Esimerkiksi Eeva Mattila ja Päivi Salminen (2012) tiedustelivat 16–19-vuotiaiden porilaisten toiveita sähköisellä kyselylomakkeella. Taina Blomberg (2011) toteutti kvantitatiivisen kyselytutkimuksen, jonka kohde-ryhmänä olivat 12–17-vuotiaat kiuruvetiset nuoret. Marjo Laakkosen (2010) kyselytutkimuksen kohteena olivat puolestaan 8.-luokkalaiset vaasalaiset nuoret.

Jaana Koskinen (2012) tutki informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu -tutkielmassaan pirkanmaalaisten 9.-luokkalaisten kirjastonkäyttöä ja lukuharrastusta sekä näiden yhteyksiä. Kyselyssä selvitettiin myös nuorten mielikuvia kirjastosta, kirjastonkäytön rajoitteita ja kirjastonkäyttöä lisääviä tekijöitä. Tutkimusmenetelmänä oli kysely, joka sisälsi suljettuja ja sekamuotoisia kysymyksiä. Tutkimusjoukkona olivat yhden pirkanmaalaisen yläkoulun kaikki 9. luokan oppilaat. Vastausprosentti oli hieman yli 80. (Koskinen 2012, 35-37.)

Koskisen tutkimuksen perusteella kirjastot yhdistyvät nuorten mielikuvissa hyvin vahvasti suureen määrään kirjoja. Kuitenkin monet yhdistävät kirjastot myös tietokoneisiin ja internetiin. Kirjaston ilmapiiri on nuorten mielestä hiljainen ja rauhallinen. Osalle vastaajista ne ovat myönteisiä asioita, jotkut nuoret taas kokevat ne kielteisinä. Osa nuorista pitää kirjastoa tylsänä paikkana. Kirjastosta tilana nuorilla oli sekä myönteisiä että kielteisiä mielikuvia. Ajanvietto- ja rentoutumispaikaksi kirjaston mielsi vain muutama vastaaja. Joissakin vastauksissa mainittiin myös kirjaston henkilökunta. Enimmäkseen maininnat olivat neutraaleja, mutta osa nuorista kuvaili henkilöstöä kielteisessä sävyssä esimerkiksi seuraavilla sanoilla: kärktyisä, tylsistynyt, ilkeä, tyly, jäätävä ja kiukkuinen. (Koskinen 2012, 66-67.)

Koskisen mukaan tärkeimmät kirjastonkäyttöä estävät tai rajoittavat tekijät ovat ajanpuute, liian pitkä kirjastomatka ja elokuvavalikoiman suppeus. Tyttöjen osalta seuraavaksi suurimpia häiritteviä tekijöitä ovat: pitkät varausjonot, suppeat kirjakokoelmat, huonot aukioloajat, liian lyhyet laina-ajat ja suppeat musiikkikokoelmat. Poikien kohdalla kirjastonkäytön esteinä toimivat: suppeat musiikkiko-

koelmat, kaverit eivät käy kirjastossa, huonot aukioloajat ja liian suuret myöhästymis- ja varausmaksut. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi useat nuoret ilmoittivat kirjastonkäytön esteeksi kiinnostuksen puutteen. (Koskinen 2012, 76-77.)

Koskisen mukaan nuorten kirjastonkäyttöä lisäävät tekijät ovat hyvin pitkälti vastakkaisia kirjastonkäyttöä rajoittaville tekijöille. Nuorilla oli myös mahdollisuus tarkentaa vastauksiaan kirjastonkäyttöä lisäävien tekijöiden suhteen. Pääosa esitetystä toiveista koski aineistoa. Nuoret toivoivat lisää nuorille sopivaa uutta aineistoa mielellään useampina lainattavina kappaleina. Aineiston järjestykseen nuoret kaipaavat tarkempaa, selkeämpää ja yksinkertaisempaa jaottelua. (Koskinen 2012, 78-79.)

Koskisen kyselyn perusteella yli 2/3 kirjaston ei-käyttäjiin lukeutuvista nuorista ei missään tapauksessa lisäisi kirjastonkäyttöään. Toisaalta kuitenkin noin 1/3 ei-käyttäjistä voisi olla mahdollista saada kirjastopalvelujen piiriin, jos kirjastonkäyttöä estäviä tekijöitä olisi vähemmän. (Koskinen 2012, 80.)

3.2.5 Laatuasiakirjoja

Tässä luvussa esittelen nuortenkirjastotyön laatua koskettavia asiakirjoja, joista suurin osa on kirjastotalan järjestöjen julkaisemia. Suomalaisten asiakirjojen sekä IFLA:n laatusuosituksen ohella olen poiminut asiakirjoja sellaisista maista, joiden nuortenkirjastotyön kulttuuri on lähellä suomalaista nuortenkirjastotyön kulttuuria. Myös kieli on toiminut rajoittavana tekijänä asiakirjojen valinnassa.

Suomi

Yleisten kirjastojen laatusuositus (2010) koskee luonnollisesti myös nuorille suunnattuja kirjastopalveluja, mutta siinä myös mainitaan nuoret omana asiakasryhmänään muutaman kerran. Palveluja ja palvelujen käyttöä koskevassa laatuksuvauksessa todetaan, että erityisryhmille suunnatun palvelutarjonnan tulee perustua kyseisten asiakasryhmien tarpeiden kartoitukseen, ja siten myös lapsia ja nuoria tulee kuulla heitä koskevien kirjastopalvelujen kehittämisessä. Tässä tulisi käyttää apuna ai-

nakin lapsia ja nuoria varten räätälöityjä asiakaskyselyjä. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 40-41.)

Palveluja ja palvelujen käyttöä koskevassa laatukuvauksessa otetaan esille myös koulujen kanssa tehtävä yhteistyö lukutaidon ja kirjastonkäytön edistäjänä. Kirjastonkäytön tai tiedonhallintataitojen opetuksen tulisi sisältyä kunnan opetussuunnitelmaan. Kirjaston tulisi pyrkiä siihen, että selkeä enemmistö koululaisista on kirjaston asiakkaina. Laatukuvauksen mukaan nuorille suunnattuja kirjastopalveluja tulisi kehittää yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Lisäksi tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa tulisi ottaa huomioon nuorten erityistarpeet. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 42.)

Kokoelmia koskevassa laatukuvauksessa todetaan, että lasten ja nuorten kokoelmat voidaan pitää kohderyhmää kiinnostavana, monipuolisena ja houkuttelevana riittävällä uuden aineiston hankinnalla. Riittävyys määritellään tässä kvantitatiivisena suosituksena vähintään 1 lasten- ja nuortenkirja / alle 15-vuotias / vuosi. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 51.)

Myös *Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015* -julkaisussa otetaan erikseen kantaa nuortenkirjastopalveluihin. Julkaisussa todetaan, että kirjastojen ydintehtäväksi on nousemassa kansalaisten tiedonhallintataitojen kehittäminen. Näin ollen myös koulun ja kirjaston yhteistyön keskiössä tulisi olla oppijan tietohuolto. Kouluyhteistyön yhteydessä korostetaan myös yhteistyön suunnitelmallisuuden tärkeyttä. Suunnitelmallisuuden avulla yhteiset voimavarat voidaan kohdistaa järkevämmiin ja oppijoiden tietohuolto saadaan turvattua. Julkaisussa todetaan myös, että nuorten käyttäytymistapojen ja tarpeiden tulisi ohjata kirjaston nuorille suunnatun toiminnan ja palvelujen kehittämistä. Nuoret pitäisi ottaa mukaan miettimään uusia palvelujen kehittämistapoja. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka... 2009, 11-12, 24, 28.)

Suomen kirjastoseuran nuortenkirjastotyöryhmä laati Kirjastoseuran hallituksen pyynnöstä vuonna 2010 nuortenkirjastotyötä koskevan kannanoton (Suomen kirjastoseuran... 2010; ks. myös liite 1). Kirjastoseuran kannanotto on hyvin yleisluontoinen ja siinä kosketetaan vain muutamia keskeisiksi koettuja asioita. Nämä asiat ovat:

- nuoret yksilöinä ja toisaalta omana asiakasryhmänään,
- nuorten tarpeet toiminnan lähtökohtana,

- nuorten vaikuttamis- ja osallistamismahdollisuudet,
- nuorten toimintaympäristön tuntemus,
- kirjaston funktio tilana, tapahtumapaikkana ja nuorten oman toiminnan mahdollistajana, sekä
- yhteistyö muiden nuorten parissa toimivien tahojen kanssa.

IFLA

Guidelines for Library Services for Young Adults (2008) on IFLA:n (*International Federation of Library Associations and Institutions*) lasten ja nuorten jaoston laatima asiakirja, joka tarjoaa suuntaviivat eri puolilla maailmaa toteutettavalle nuortenkirjastotyölle. Se julkaistiin ensimmäisen kerran vuonna 1996 ja päivitetty versio julkaistiin vuonna 2008. Asiakirja sisältää nuortenkirjastotyön tavoitteet, laatukuvauksen, määrällisiä mittareita, käytännön esimerkkejä ja hyväksi todettuja käytäntöjä. Asiakirjan lopussa on mittari, johon asiakirjassa esitetyt tavoitteet ja laatukuvaus on tiivistetty ja johon kirjastot voivat merkitä oman tilanteensa ja edistymisensä. (Guidelines for library services for young adults 2008.)

Koska IFLA:n asiakirja on maailmanlaajuinen ja sen on siksi pädeävä hyvin erilaisissa kulttuureissa, se on myös melko yleisluontoinen. Asiakirjassa korostetaan, että paikalliset olot ja nuorten tarpeet on otettava huomioon nuorille suunnattuja palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Asiakirjassa korostuu myös nuorten oikeuksien puolustaminen, nuorten osallistaminen heille suunnattujen palvelujen suunnitteluun sekä kulttuurisen diversiteetin tukeminen. (Guidelines for library services for young adults 2008.)

Ruotsi

In the Best Interests of the Child (2005; ruots. *På barns och ungdomars villkor*) on Ruotsin kirjasto-seuran hyväksymä ruotsiksi ja englanniksi julkaistu lasten- ja nuortenkirjastotyön laatuasiakirja. Siinä esitetään tiiviissä esitettä muistuttavassa paketissa ne arvot, joiden mukaan kirjastojen pitäisi toi-

mia, jotta niiden palvelut olisivat lasten ja nuorten näkökulmasta katsottuna laadukkaita. Asiakirjan lähtökohtana toimii YK:n lasten oikeuksien julistus. Asiakirjassa korostuu ajatus, että lapset ja nuoret ovat kirjastopalvelujen keskiössä. Asiakirja on erittäin yleisluontoinen eikä siinä juurikaan puututa siihen, miten esitetyt arvot näkyvät kirjastotyössä käytännössä. (In the best... 2005.)

Yhdysvallat

Yhdysvaltalainen nuortenkirjastotyön järjestö YALSA (*Young Adults Library Services Association*) on julkaissut neljä nuortenkirjastotyön laatua käsittelevää asiakirjaa. Yksi näistä on tässä tutkielmassa keskeisessä roolissa oleva arviointikehikko (ks. luku 4.1.1), kolme muuta ovat laadullisia suosituksia, jotka koskettavat henkilöstöä, tiloja ja palveluja ylipäätään.

Arviointikehikko pohjautuu pääasiassa *YALSA's Competencies for Librarians Serving Youth* -asiakirjaan (2010). Se on alun perin julkaistu jo vuonna 1981 ja sen viimeisin versio on vuodelta 2010. Asiakirjassa on esitetty millaisia kompetensseja – eli ominaisuuksia, tietoja ja taitoja – laadukas nuortenkirjastotyö edellyttää työntekijöiltä. Kompetenssit on jaettu samoihin osa-alueisiin, jotka ovat käytössä myös arviointikehikossa (*YALSA's competencies... 2010*):

- johtaminen ja ammattimaisuus,
- asiakasryhmän tuntemus,
- viestintä, markkinointi ja yhteistyö,
- hallinto,
- aineistojen tuntemus,
- pääsy tiedonlähteille, sekä
- palvelut.

Guidelines for Library Services to Teens, Ages 12-18 (2008) on YALSA:n yhteistyössä RUSA:n (*Reference and User Services Association*) kanssa vuonna 2006 laatima ja maaliskuussa 2008 julkaiseva asiakirja. Siinä esitetään kuusi pääsuositusta, joiden merkitykset on avattu ja perusteltu. Li-

säksi jokaisen pääsuosituksen alle on listattu alasuosituksia, jotka tuovat esille käytännön toteutuksen. Pääsuositukset ovat (Guidelines for library services to teens... 2008):

1. Integroi nuorille suunnatut palvelut koko kirjaston toiminta- ja rahoitussuunnitelmiin.
2. Turvaa nuorille ystävällinen ja ammattimainen palvelu kaikissa tilanteissa/palvelupisteissä.
3. Käytä nykyaikaisimpia informaatio- ja kommunikaatiovälineitä, niitä joita nuoret itse käyttävät, tiedon toimittamiseksi nuorille.
4. Tarjoa ja mainosta tietoa ja tiedonlähteitä, jotka sopivat sekä nuorten opintoihin että vapaa-aikaan liittyviin tarpeisiin.
5. Tarjoa nuorille tarkoituksenmukaisia palveluja.
6. Kehitä ja vaali yhteistyötä muiden saman alueen nuorten parissa työskentelevien tahojen kanssa.

Tuorein, vuonna 2012 julkaistu, YALSA:n laatuasiakirja on *National Teen Space Guidelines* (2012), joka tarjoaa suosituksia nuorille omistettujen fyysisten ja virtuaalisten kirjastotilojen suunnitteluun ja kehittämiseen. Tässä asiakirjassa esitetyt suositukset ovat todella tarkkoja ja tiukasti sidoksissa käytäntöön. Rakenne on samankaltainen kuin edellisessä asiakirjassa eli pääsuositusten alla on esitetty alasuosituksia. Itse tilojen lisäksi asiakirja ottaa kantaa myös kokoelmiin, käytös- sääntöihin ja teknologiaan. (National teen space... 2012.)

YALSA on julkaissut myös joitakin kannanottoja. Näiden aiheita ovat esimerkiksi nuorille suunnattujen tilojen tarve, nuortenkirjastotyöhön liittyvät opinnot kirjastoalan koulutuksessa sekä nuortenkirjastotyöhön painottuneiden kirjastonhoitajien tarve. (YALSA's national guidelines...)

Kanada

CAL:in (*Canadian Library Association*) *Position Statement on Young Adult Services in Public Libraries* (Canadian Library Association...) on julkaistu jo vuonna 1987 ja oletettavasti se on edelleen voimassa, sillä se löytyy Kanadan kirjastoseuran kotisivuilta. Julkilausuma onkin erittäin yleisluontoinen ja laadittu siten, että se ei ole päässyt vanhentumaan. Vaikka asiakirja on vanha, siinä

otetaan kantaa hyvin pitkälti samoihin asioihin kuin viime vuosina julkaistuissa laatuasiakirjoissa (Canadian Library Association...):

- nuorten ikäkauteen liittyvät erityistarpeet,
- henkilöstön nuorten tarpeiden ymmärrys sekä nuortenkirjallisuuden tuntemus,
- virallisten tavoitteiden asettaminen,
- kokoelmat ja rajoittamaton pääsy niihin,
- nuorten osallistaminen,
- markkinointi,
- palvelujen arviointi, sekä
- määrärahojen kohdentaminen.

Australia

Beyond a Quality Service (Quinn & McCallum 2012) on ALIA:n (*Australian Library and Information Association*) julkaisema australialaisia yleisiä kirjastoja koskeva laatuasiakirja, jonka toinen versio julkaistiin vuonna 2012 ja joka pitää sisällään sekä määrällisiä standardeja että laadullisia suosituksia. Kyseessä on varsin laaja asiakirja, jonka yksi osio on omistettu lasten ja nuorten palveluille. Lasten ja nuorten palveluja käsittelevä osio ei sisällä standardeja vaan ainoastaan näiden palvelujen yleiset tavoitteet ja suositukset. Suosituksissa otetaan kantaa seuraaviin asioihin (Quinn & McCallum 2012):

- lasten- ja nuortenkirjastopalvelujen politiikka,
- kokoelmapolitiikka,
- aineistomäärärahojen kohdentaminen,
- tarpeita vastaavan aineiston valinta,
- osallistaminen,
- lasten- ja nuortenkirjastotyötä tekevän henkilöstön pätevyys,
- lasten ja nuorten käyttö- ja lainausoikeudet, sekä

- asiakkaan syntymäajan tallentaminen kirjastojärjestelmään.

Children's Policy Guidelines for NSW Public Libraries (2008) on Uuden Etelä-Walesin osavaltion yleisille kirjastoille suunnattu lasten ja nuorten palveluja koskeva suositus ja se on tarkoitettu käytettäväksi kirjastojen omia toimintalinjauksia laadittaessa. Asiakirja hyväksyttiin ensimmäisen kerran vuonna 2004 ja tällä hetkellä voimassaoleva päivitetty versio on vuodelta 2008. Asiakirja ei varsinaisesti ota kantaa lapsille ja nuorille suunnattujen kirjastopalvelujen laatuun, vaan tarjoaa suosituksia toimintalinjausten sisällöiksi ja sitä kautta pyrkii yhtenäistämään Uuden Etelä-Walesin osavaltion alueella toimivien kirjastojen toimintalinjauksia. (Children's policy guidelines... 2008.)

Queenslandin osavaltion kirjasto on julkaissut vuonna 2009 *Young Peoples Services Standard* -asiakirjan (Queensland public library... 2009), joka on suunnattu osavaltion yleisille kirjastoille ja koskettaa niiden tarjoamia lasten ja nuorten palveluja. Asiakirja sisältää tavoitteenasettelun, kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia standardeja sekä kvalitatiivisia suosituksia ja kvantitatiivisia mittareita. Standardeissa käsitellään lasten ja nuorten palvelujen henkilöstöä sekä palveltavan alueen väestön profilointia. Suosituksissa puolestaan käsitellään seuraavia asioita (Queensland public library... 2009):

- kokoelmat ja tiedonlähteet,
- osallistaminen ja yhteistyö,
- palvelut ja oheistoiminta,
- markkinointi,
- toimintalinjaukset ja menettelytavat, sekä
- tilat ja välineet.

Youth Services Strategy Framework for Public Libraries on australialaisten nuortenkirjastotyön ammattilaisten toteuttama strategiarunko, jolla ei ole varsinaista minkään virallisen tahon hyväksyntää. Strategiarunko on julkaistu wikin muodossa, joten se on hyväksytyjen käyttäjien muokattavissa. Strategiarungosta on kuitenkin olemassa myös vuonna 2008 julkaistu DOC-muotoon tallennettu versio, jota käyttäjät eivät pysty muokkaamaan. Tässä tutkimuksessa perehdyin nimenomaan tähän versioon. (Youth services strategy framework... 2008.)

Strategiarunko on periaatteessa täysin valmis nuortenkirjastotyön strategia, jota muokkaamalla kirjastot voivat laatia oman strategiansa. Tekijät kannustavatkin muokkaamaan strategiaa kunkin kirjaston tarpeita vastaavaksi sen sijaan, että se otettaisiin käyttöön sellaisenaan. (Youth services strategy framework... 2008.)

Strategiarungossa määritellään nuortenkirjastotyön nykytilanne, visio, missio, arvot ja tavoitteet. Pää tavoitteiden lisäksi on esitetty alatavoitteet, jotka vievät strategian lähemmäksi konkretiaa. Tavoitteet on jaettu seuraaviin kokonaisuuksiin (Youth services strategy framework... 2008):

- suunnittelu,
- kokoelmat,
- tilat,
- henkilöstö,
- teknologia ja käyttöoikeudet,
- oheistoiminnot ja palvelut, sekä
- viestintä.

Uusi-Seelanti

Library Services to Children and Young People on Uuden-Seelannin kirjastoseuran julkaisema lasten ja nuorten kirjastopalveluja koskeva kannanotto. Alkuperäinen kannanotto julkaistiin vuonna 1986 ja päivitetty versio vuonna 1995. Suurin osa kannanoton kymmenestä kohdasta koskee kirjastokokoelmia. Muissa kohdissa korostetaan kirjastopalvelujen tasapuolista tarjontaa ja saavutettavuutta kaikille asiakasryhmille. (Library Services to Children...)

3.3 Yhteenveto

Tässä luvussa vedän yhteen luvun 3 (ja jossain määrin myös luvun 2) sisältöjä ja vastaan samalla ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni, joka on: mitä on nuortenkirjastotyön laatu? Teen tämän mää-

rittelemällä ensin nuortenkirjastotyön laadun käsitteen ja esittelemällä sitten luomani käsittemallin, joka kuvaa nuortenkirjastotyön laadun keskeisiä ulottuvuuksia ja niiden välisiä suhteita.

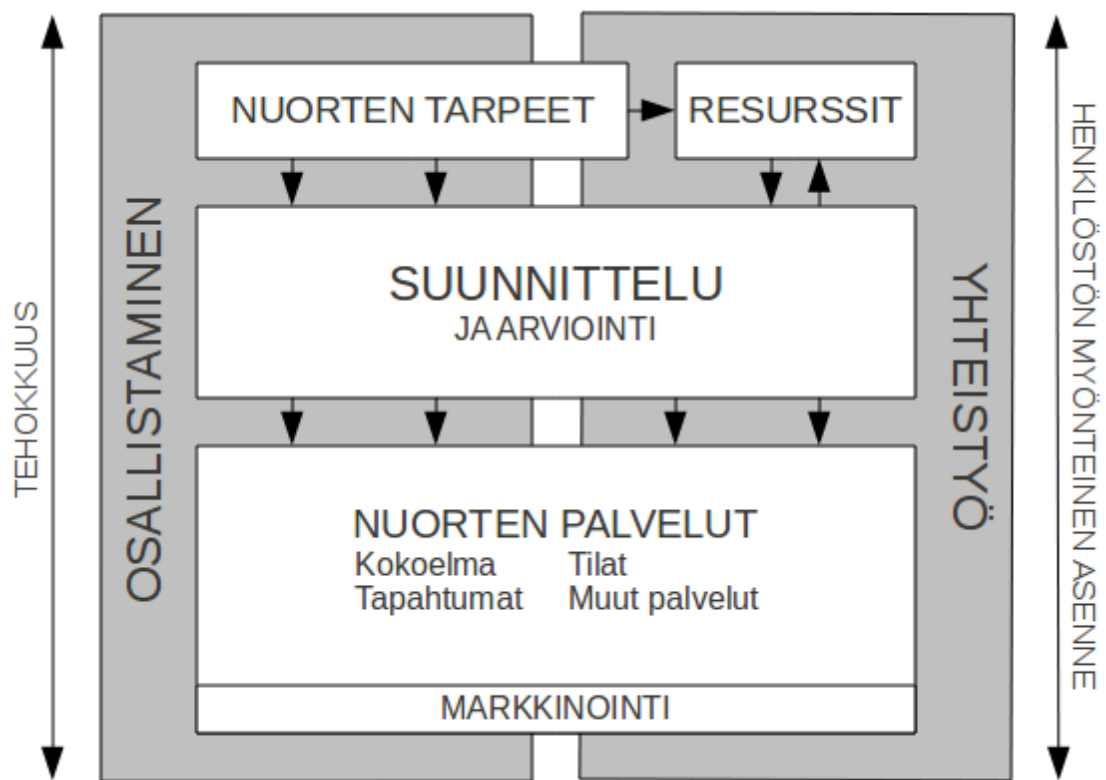
3.3.1 Nuortenkirjastotyön laadun käsite

Luvussa 2.1.1 esitellyn julkisen organisaation tuottaman palvelun laadun käsitteen sekä luvussa 3.1.1 esittämäni nuortenkirjastotyön käsitteen määrittelyjen pohjalta voidaan luoda seuraavanlainen *nuortenkirjastotyön laadun* määritelmä: ”Nuortenkirjastotyön laatu on suoraan tai välillisesti nuorille suunnattujen kirjastopalvelujen suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin kaikkien ominaisuuksien yhdistelmä, joka täyttää nuorten ja muiden mahdollisten intressitahojen yhteensovitetut vaatimukset.”

Määritelmässä korostuu toisaalta se, että kirjastot tuottavat sekä suoraan nuorille suunnattuja että välillisesti nuoria koskettavia palveluja, ja että nuortenkirjastotyöhön kuuluu palvelujen toteutuksen ohella myös niiden suunnittelu ja arviointi. Toisaalta määritelmässä korostuu nuorten palvelujen intressitahojen moninaisuus. Nuorten ohella muita intressitahoja voivat olla esimerkiksi nuorten huoltajat, opettajat, kuntalaiset ja päättäjät. Oulasvirran mukaan eri intressitahojen vaatimusten yhteensovittaminen sisältää aina arvovalintojen tekemistä esimerkiksi eri intressitahojen vaatimusten painotuksen suhteen (Oulasvirta 2007, 93). Vaikka nuoret ovat vain yksi intressitahoista, tein tietois-
sen valinnan mainita määritelmässä heidät erikseen. Tällä valinnalla haluan korostaa nuorten merkitystä heille suunnattujen ja heitä koskevien palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

3.3.2 Nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet

Olen laatinut nuortenkirjastotyön laadun keskeisiä ulottuvuuksia ja niiden välisiä suhteita kuvaavan käsittemallin, joka pohjautuu pääasiassa luvussa 3.2.4 esiteltyihin laatuasiakirjoihin, mutta myös muuhun luvussa 3 käsiteltyyn kirjallisuuteen. Malli on esitetty kuvassa 6.



Kuva 6. Nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet

Laadukas nuortenkirjastotyö perustuu ajatukselle, että nuoret ovat oma asiakasryhmänsä, jolla on erityistarpeita. Laadukkaan nuortenkirjastotyön suunnittelun ja toteutuksen tulee pohjautua näihin nuorten asiakasryhmän erityistarpeisiin. Nuorten tarpeet ovat hyvin moninaisia ja luonteeltaan nopeasti muuttuvia. Nuorten tarpeet liittyvät usein heidän elämäntilanteeseensa: murrosikäisten kehitykseen, kiinnostuksenkohteisiin, opiskeluun ja uravalintaan. Tarpeet voivat vaihdella niin kulttuuri-, paikkakunta- kuin yksilökohtaisestikin, mutta myös ajallisesti nopeasti. Vaikka muualla tehdyt selvitykset antavat hyviä viitteitä nuorten tarpeista, kirjastopalveluja tuotettaessa on oltava selvillä myös paikallisten nuorten tarpeista, mukaan lukien erityisryhmien kuten vammaisten ja eri kieliryhmien edustajien tarpeet.

Nuorten tarpeiden lisäksi nuorten kirjastopalvelujen suunnittelu perustuu käytettävissä oleviin resursseihin. Resursseja tulisi peilata suhteessa nuorten tarpeisiin. Näin voidaan varmistaa resurssien tehokas hyödyntäminen nuorten tarpeiden täyttämiseksi. Keskeisin resurssi on henkilöstö. Laadu-

kasta nuortenkirjastotyötä tukevia henkilöstön kompetensseja voidaan listata vaikka millä mitalla ja on listattukin (ks. esim. YALSA's competencies... 2010). Tärkeimmät nimenomaan nuortenkirjastotyötä koskevat kompetenssit lienevät kuitenkin kiinnostus nuortenkirjastotyöhön, nuorten tarpeiden ja heille suunnattujen kirjastoaineistojen tuntemus sekä kyky toimia yhteistyössä nuorten itsensä ja muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa. Kirjaston taloudellisista resursseista tulisi kohdistaa oikeudenmukainen osuus nuortenkirjastotoimintaan.

Suunnitelmallisuus on nuortenkirjastotyön laadun keskeisin elementti. Suunnittelun lähtökohtana on strateginen tavoitteenasettelu, jonka tulee olla kytköksissä paitsi nuorten tarpeisiin ja käytettävissä oleviin resursseihin, myös kirjaston yleisiin strategisiin linjauksiin. Muutenkin nuortenkirjastotyön suunnittelu tulisi integroida osaksi koko kirjaston toiminta- ja rahoitussuunnittelua. Suunnittelun tukena voidaan käyttää toiminnan arvioinnista saatuja tuloksia sekä muilla tavoin koottua tietoa, esimerkiksi demografista tietoa kirjaston palveleman yhteisön väestöstä.

Suunnittelu ohjaa nuorille suunnattujen palvelujen käytännön toteutumista. Nuorten palveluihin kuuluvat nuorille suunnatut kokoelmat ja tapahtumat, nuorille omistetut tilat sekä muut nuorille suunnatut tai nuoria välillisesti koskettavat palvelut, markkinointia unohtamatta. Nuorille suunnatun kirjastokokoelman tulee olla laaja, monipuolinen ja ajantasainen sekä nuoria kiinnostava ja houkutteleva. Kokoelman tulee omalta osaltaan edistää lukutaitoa, lukuharrastusta ja elinikäistä oppimista. Laadukas nuorille omistettu tila on houkutteleva ja pinta-alaltaan tarpeeksi laaja. Sinne on sijoitettu ainakin nuorille suunnattu kokoelma ja mukavia istuimia sekä mahdollisesti myös ei-painettujen aineistojen käyttämiseksi tarvittavaa teknologiaa. Nuorten tarpeisiin perustuvia tapahtumia ja muita palveluja voivat olla esimerkiksi kirjavinkkaus, kirjojen suosittelu yksittäisille nuorille, työpajat sekä kirjailijoiden ja julkisuuden henkilöiden vierailut. Välillisesti nuorille suunnattuja palveluja ovat esimerkiksi kirjepaketien kokoaminen opetuskäyttöön. Myös markkinoinnin pitäisi olla suunnitelmallista ja siinä tulisi hyödyntää monipuolisesti erityisesti nuorten suosimia välineitä.

Laadukkaassa nuortenkirjastotyössä keskeistä on myös nuorten osallistaminen ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Osallistamista voidaan toteuttaa kaikissa nuortenkirjastotyön osa-alueissa. Nuorten osallistaminen heidän tarpeidensa kartoittamisessa on luonnollista, mutta nuorten asiantuntijuutta tulisi hyödyntää myös toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Nuorten aktiivisen kuulemisen lisäksi tärkeää osallistamisessa on nuorten näkemysten mukaan toimiminen.

Tarjoamalla nuorille vaikutusmahdollisuuksia, paitsi saadaa tietoa aidosti nuoriin vetoavien palvelujen tuottamisesta, myös tuetaan nuorten kehitystä.

Myös yhteistyötä muiden toimijoiden kuten koulun, nuorisotoimen, kulttuuritoimijoiden ja järjestöjen kanssa voidaan toteuttaa kaikilla nuortenkirjastotyön osa-alueilla. Nuorten tarpeiden kartoittamisessa voidaan hyödyntää esimerkiksi nuorisotyöntekijöiden ja opettajien asiantuntijuutta. Yhteistyö auttaa myös resurssien tehokkaammassa kohdistamisessa, sillä päällekkäinen työ poistuu tai ainakin vähentyy. Muut toimijat voivat olla yhteistyökumppaneita myös toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Esimerkiksi kouluyhteistyössä on olennaista toimintaa ohjaavat yhteiset tavoitteet.

Koko nuortenkirjastotyön läpäiseviä laadun ulottuvuuksia ovat tehokkuus ja henkilöstön myönteinen asenne. Tehokkuus nuortenkirjastotyössä on toisaalta resurssien kohdistamista siten, että ne tulevat mahdollisimman hyvin hyödynnetyiksi laadukkaan toiminnan tuottamisessa. Toisaalta näen tehokkuudessa myös nopean toiminnan vaatimuksen, joka on erityisen tärkeä malttamattomien nuorten jatkuvasti muuttuvien tarpeiden täyttämiseksi. Henkilökunnan myönteinen asenne sekä nuortenkirjastotyötä että nuoria kohtaan on puolestaan ensiarvoisen tärkeää laadukkaan nuortenkirjastotoiminnan tuottamiseksi ja positiivisen kirjastokokemuksen tarjoamiseksi nuorille.

Nuortenkirjastotyön laadun arviointi kohdistuu kaikkiin nuortenkirjastotyön keskeisiin ulottuvuuksiin. Jotta nuorten tarpeita ja resursseja voidaan hyödyntää, niitä täytyy arvioida. Toiminnan arviointi tuottaa tietoa toiminnan onnistumisesta. Myös tehokkuutta, osallistamista, yhteistyötä ja henkilöstön asenteita voidaan arvioida. Arviointi tuottaa siis toiminnan suunnittelussa tarvittavaa tietoa, jota ilman suunnittelu ei voi pohjautua mihinkään konkreettiseen.

4 NUORTENKIRJASTOTYÖN ARVIOINTIKEHIKKO

Tässä luvussa kuvaan prosessia, jonka pohjalta kehittämäni nuortenkirjastotyön arviointikehikko on syntynyt. Ensimmäisessä alaluvussa avaan arviointikehikon kehittämisen lähtökohtia ja toisessa alaluvussa taas avaan kehikon kehittämisprosessin etenemistä. Kolmannessa alaluvussa kerron esimerkinomaisesti Lempäälän kirjastossa suoritetusta arvioinnista. Valmis nuortenkirjastotyön arviointikehikko löytyy tutkielman lopusta liitteestä 2.

4.1 Arviointikehikon kehittäminen

Tässä luvussa kerron arviointikehikon kehittämisen lähtökohdista ja menetelmistä. Ensimmäisessä alaluvussa kerron arviointikehikon lähtökohdista ja käyttämistäni menetelmistä. Toisessa alaluvussa kuvaan kehittämisprosessin vaiheiden havainnollistamista.

4.1.1 Lähtökohdat ja menetelmät

Arviointikehikon pohjana toimii *YALSA Teen Services Evaluation Tool* (YALSA teen services... 2011), joka on yhdysvaltalaisia kirjastoja varten kehitetty nuortenkirjastotyön arviointikehikko. Valitsin YALSA:n arviointikehikon lähtökohdaksi, koska se kattaa hyvin nuortenkirjastotyön eri osa-alueet ja on nuortenkirjastotyön ammattilaisia edustavan järjestön hyväksymä. Yhdysvallat voidaan laskea nuortenkirjastotyön edelläkävijämaaksi. Sikäläisissä kirjastoissa on paljon nuortenkirjastotyöhön painottuneita kirjastonhoitajia ja YALSA työskentelee ahkerasti nuortenkirjastotyön edistämiseksi. Toisaalta Yhdysvallat on kuitenkin nuortenkirjastotyön kulttuuriltaan melko lähellä Suomea.

YALSA:n arviointikehikossa nuortenkirjastotyö on eroteltu keskeisiin elementteihin, esimerkiksi ajantasainen teknologian ja populaarikulttuurin tuntemus, sekä nuorten tapahtumien ja toiminnan dokumentointi. Laatu puolestaan on jaettu neljään eri tasoon: menestyksekkäs (*distinguished*), pätevä (*proficient*), perustaso (*basic*) ja alle perustason (*below basic*). Kehikossa esitetään, mitä kukin laa-

dun taso kussakin keskeisessä elementissä tarkoittaa käytännössä. Vertaamalla eri laadun tasoille asetettuja pääasiassa kvalitatiivisia kriteerejä omiin käytäntöihinsä, kirjasto pystyy arvioimaan, millä tasolla heidän nuortenkirjastotyönsä on ja millä muutoksilla laatua saadaan parannettua. Lisäksi kehikko tarjoaa kuhunkin elementtiin liittyviä esimerkkikäytänteitä ja lisätiedon lähteitä. (YALSA teen services... 2011.)

Tarkoituksenani on ollut muokata YALSA:n arviointikehikkoa niin, että se soveltuisi mahdollisimman hyvin suomalaiseen yhteiskuntaan, kirjastolaitokseen ja nuortenkirjastotyön kulttuuriin. Tähän on kuulunut paitsi kehikon kääntäminen englannista suomeksi myös suomalaisen lainsäädännön ja kirjastopolitiikan sekä käytännön realiteettien huomioiminen. Olen myös pyrkinyt etsimään YALSA:n kehikosta heikkoja kohtia ja miettimään, voitaisiinko siinä esitettyjä asioita ilmaista paremmin ja yksiselitteisemmin.

Arviointikehikon laatimisen tukena olen käyttänyt eri maissa laadittuja laatuasiakirjoja: suosituksia, linjauksia ja kannanottoja. Näiden asiakirjojen rooli tutkimuksessa on täydentää YALSA:n arviointikehikkoa. Pyrin siis etsimään niistä lisäsisältöjä, uusia näkökulmia ja erilaisia ilmaisun tapoja. Etsin käsiini asiakirjoja sellaisista maista, joiden kirjastolaitos on suomalaisen kirjastolaitoksen tasoon nähden vertailukelpoinen. Oletettavasti näissä maissa myös nuortenkirjastotyön laatu on samalla tasolla. Etukäteen varteenotettavimpia maita olivat muut Pohjoismaat, Yhdysvallat, Kanada ja Iso-Britannia sekä mahdollisesti Australia ja Uusi-Seelanti sekä jotkin Keski-Euroopan maat, kuten Saksa. Käytännössä asiakirjojen valintaa rajoitti myös kielitaitoni: pystyin poimimaan mukaan ainoastaan suomen-, englannin- ja ruotsinkielisiä dokumentteja. Arviointikehikon laatimisen tukena käytetyt asiakirjat on esitelty luvussa 3.2.4. Mainittujen asiakirjojen lisäksi olen käyttänyt arviointikehikon laatimisen tukena myös muuta luvuissa 2 ja 3 esittelemääni laadunarviointia ja nuortenkirjastotyötä käsittelevää kirjallisuutta.

Oman nuortenkirjastotyön työkokemukseni lisäksi hyödynsin myös kokeneempien kollegoiden tietämystä pyytämällä heiltä kommentteja ja parannusehdotuksia arviointikehikon laadinnan eri vaiheissa. Kommentoinnissa oli mukana kaikkiaan kuusi nuortenkirjastotyön ammattilaista erikokoista kirjastoista eripuolilta Suomea.

Tutkielmaan kuului myös arviointikehikon testaaminen. Testauksen tarkoituksena oli arvioida arviointikehikon toimivuutta arviointivälineenä, paikallistaa sen mahdollisia heikkoja kohtia ja saada viitteitä siitä, miten kehikkoa voitaisiin vielä parantaa. Testauksen avulla pyrin selvittämään esimerkiksi seuraavia asioita:

- Onko arviointikehikon ilmaisu riittävän yksiselitteistä vai onko siinä esitetyt asiat mahdollista ymmärtää eri tavoilla?
- Ovatko arviointikehikossa esitetyt laadun tasot realistisesti saavutettavissa, toisaalta kuitenkin tarjoten haasteita nuortenkirjastotyön kehittämiseen?
- Onko arviointikehikko nuortenkirjastotyön laatua erotteleva vai tasapäistävä?
- Sopiiko arviointikehikko käytettäväksi erilaisissa (koko, sijainti, pää-/lähikirjasto) kirjastoissa?
- Ovatko eri kirjastojen arvioinnin tulokset vertailtavissa?

4.1.2 Metamenetelmien mallintaminen

Menetelmän kehittämisen prosessin kuvaukseen sain vaikutteita Nils Pharon (2002, 66-69) väitöskirjasta, jossa Pharo esittää tutkimuksensa menetelmän kehittämisen menetelmät eli metamenetelmät kolmitasoisien mallien muodossa. Omassa sovelluksessa nimesin tasot tutkimukseeni sopivalla tavalla seuraavasti: menetelmä, pilotointi ja perustelu.

Kullekin tasolle sijoitan niihin liittyvät arviointikehikon versiot. Tutkimuksessani menetelmätasolle kuuluvat eri kehittämisvaiheiden tuloksena syntyneet versiot. Pilotointi-tasolle sijoitan paitsi pilottitestauksessa käytetyn arviointikehikon version, myös kollegoiden ja graduohjaajan kommenttien pohjalta syntyneet versiot. Rinnastan kommentoinnin ja pilottitestauksen tässä siitä syystä, että vaikka kommentoijat eivät käytä arviointikehikkoa varsinaisessa testauksessa, he arvioivat kehikkoa suhteessa omiin kokemuksiinsa ja näkemyksiinsä, ja tarjoavat siltä pohjalta arvokasta tietoa arviointikehikon käyttökelpoisuudesta ja kehittämiskohdista. Menetelmän perustelua tutkimuksessani

edustaa arviointikehikon testaus ja esimerkinomaisen arvioinnin toteuttaminen. Näissä vaiheissa käytetyt arviointikehikon versiot sijoittuvat siis perustelu-tasolle. Eri tasoille sijoitettujen menetelmän versioiden välisiä suhteita on kuvattu nuolien avulla.

Tämä kolmitasoinen malli kuvaa ainoastaan eri versioiden välisiä suhteita eikä siinä näy, mitä tapahtuu versioiden välillä. Erityisesti ensimmäisen version syntymä jää hämärän peittoon. Kuvallinen esittämistapa onkin yleisluontoinen ja idealisoitu tutkimusprosessin kuvaus (Pharo 2002, 67). Malli auttaa kuitenkin hahmottamaan menetelmän kehittämisen prosessia. Kuvallisen mallin lisäksi kuvaan prosessin eri vaiheita myös sanallisesti. Prosessin vaiheiden kuvaus on luettavissa luvussa 4.2.1.

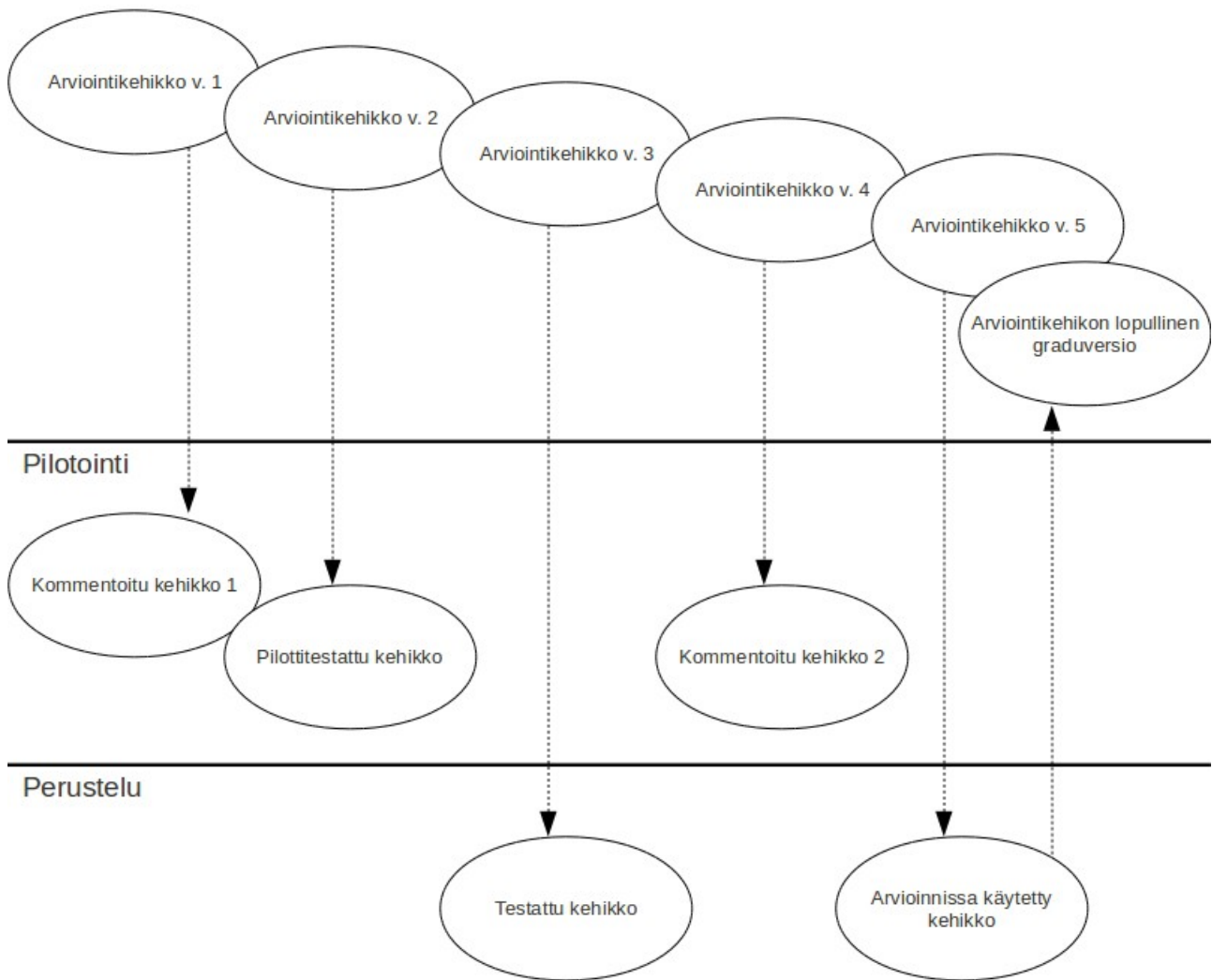
4.2 Kehittämisprosessin kuvaus

Tässä luvussa kuvaan arviointikehikon kehittämisprosessin toteutumista käytännössä. Ensin kerron prosessin eri vaiheista. Sitten kuvaan prosessin keskeisintä vaihetta, arviointikehikon testausta. Luvun lopuksi kerron tekemistäni valinnoista ja perustelen niitä.

4.2.1 Prosessin vaiheet

Nuortenkirjastotyön arviointikehikon kehittäminen oli melko monimutkainen prosessi, jossa muokkauksen ja palautteen keräämisen vaiheet vuorottelivat. Kuvassa 7 prosessin vaiheet on esitetty yksinkertaistetussa muodossa. Kuvallisen esityksen kehittäminen on esitetty luvussa 4.1.2.

Menetelmä



Kuva 7. Menetelmän kehittämisen vaiheet

Ensimmäinen vaihe arviointikehikon muokkaamisessa oli YALSA:n arviointikehikon kääntäminen englannista suomen kielelle. Tein käännöksen siten, etten yrittänytkaan kirjoittaa niin sanottua hyvää suomea, vaan käänsin tekstin kutakuinkin sanasta sanaan.

Kääntämisessä haasteellisinta oli se, että englanninkielisiä käsitteitä täsmälleen vastaavia suomenkielisiä termejä oli vaikea löytää. Pohjoisamerikkalaisessa kirjastotyön kulttuurissa on paljon sellaisia käsitteitä, joita ei Suomessa käytetä. Hyvä esimerkki on englanninkielinen käsite *programming*,

jolla tarkoitetaan etupäässä tapahtumien järjestämistä, mutta myös muuta kirjastojen lainaus- ja tietopalvelujen ulkopuolista toimintaa, kuten kirjavinkkausta ja tiedonhaunopetusta. Yksi mahdollinen suomenkielinen vastine olisi *oheistoiminta*. Oheistoiminta on kuitenkin sikäli ongelmallinen käsite, että siihen liittyy vahvasti ajatus sen piiriin kuuluvan toiminnan ylimääräisyydestä suhteessa kirjaston perustoimintoihin. Ajatus siitä, että esimerkiksi juuri kirjavinkkaus ja tiedonhaunopetus eivät kuulu kirjaston perustoimintoihin, on mielestäni vanhanaikainen.

Jo käännöstyötä tehdessäni minulle kävi selväksi, että kehikossa on paljon muokattavaa, jotta sitä voidaan soveltaa Suomen kirjastolaitokseen. Näin on esimerkiksi nuortenkirjastotyön julkaisujen tuntemuksen kohdalla, sillä Suomessa ei julkaista juurikaan nuortenkirjastotyöhön liittyvää kirjallisuutta. Toisaalta kirjavinkkausta ei mainita YALSA:n kehikossa ollenkaan, mikä Suomen näkökulmasta on selkeä puute, sillä vinkkaus on keskeinen toimintamuoto suomalaisessa nuortenkirjastotyössä (Hansén-Haug 2012). Toinen vielä selkeämpi puute on se, että kouluyhteistyöllä ei YALSA:n kehikossa ole merkittävää näkyvyyttä. Kuitenkin monissa suomalaisissa kirjastoissa kouluyhteistyöllä on iso osa nuortenkirjastotyössä (Hansén-Haug 2012). YALSA:n kehikossa on mielestäni myös havaittavissa jonkin verran toistoa.

Toisessa vaiheessa korjailin näitä edellä mainitsemiani selkeitä puutteita ja samalla muokkasinkin kääntämiäni ilmaisuja parempaan kieliasuun. Pyrin ilmaisemaan asioita mahdollisimman yksinkertaisesti ja yksiselitteisesti. Huomasin, että jouduin toistamaan tiettyjä sanoja ja sanontoja paljon ja näin ollen teksti venyi liian pitkäksi. Ratkaisin ongelman lyhentämällä ”nuortenkirjastotyötä tekevän henkilöstön” muotoon ”nuorten henkilöstö” sekä ”nuorille suunnatut kirjastopalvelut” muotoon ”nuorten palvelut”. Totesin, että tämä muutos sekä jotkin muut käsitteet vaativat määrittelyä, joten kirjoitin arviointikehikon alkuun keskeisimpien käsitteiden määrittelyt. Nämä käsitteet ovat: nuoret, nuortenkirjastotyö, nuorten henkilöstö, palvelut ja nuorten palvelut.

Seuraavaksi perehdyin luvussa 3.2.4 esiteltyihin nuortenkirjastotyön laatua koskettaviin asiakirjoihin. Yllätyksekseni asiakirjat eivät tarjonneet juurikaan uusia näkökulmia arviointikehikkoa ajatellen. Tämä selittynee sillä, että nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet toistuvat hyvin samankaltaisina eri asiakirjoissa. Lisäksi suurimmassa osassa asiakirjoista liikutaan hyvin yleisellä

tasolla, kun taas arviointikehikon kriteereissä kosketetaan paikoitellen hyvinkin yksityiskohtaisia asioita.

Valmistellessani arviointikehikkoa pilottitestausta varten, kävin sen useampaan kertaan läpi kohta kohdalta ja tein runsaasti muutoksia omaan työkokemukseeni nojautuen. Näin muodostui arviointikehikon versio 1.

Ennen pilottitestausta lähetin arviointikehikon kommentoitavaksi opinnäytetyön ohjaajalle sekä useammalle kollegalle (kommentoitava kehikko 1). Sainkin paljon hyviä kommentteja, joista ohjaajan kommentit keskittyivät epämääräisiin ja tulkinnanvaraisiin ilmauksiin, kun taas kollegoiden kommentteissa pohdittiin kehikkoa pääasiassa käytännön realiteettien näkökulmasta. Näiden kommenttien perusteella tein kehikkoon vielä runsaasti muutoksia ennen pilottitestauksen toteuttamista. Tämän vaiheen seurauksena syntyi arviointikehikon versio 2. Pilottitestauksesta (pilottitestattu kehikko) kerron tarkemmin luvussa 4.2.2.

Pilottitestauksen pohjalta tein runsaasti korjauksia. Lisäksi sain vielä pilottitestauksen jälkeen kommentteja arviointikehikon edellisestä versiosta kollegoilta. Osa kommenteista liittyi jo esille tulleisiin ongelmiin, mutta myös uusia ajatuksia tuotiin esille. Yhden tässä vaiheessa esille tulleen ajatuksen pohjalta syntyi jopa yksi täysin uusi arviointikohta, joka koskee haastavien nuorten kohtaamista. Näiden muutosten jälkeen arviointikehikon versio 3 oli valmis.

Seuraava vaihe oli varsinainen testaus (testattu kehikko), josta kerron luvussa 4.2.2. Testaus ajoi asiansa hyvin eli sen pohjalta pystyin kartoittamaan arviointikehikon ongelmakohtia ja korjaamaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Suurin osa korjauksista kohdistui arviointikriteerien selkeyttämiseen ja johdonmukaistamiseen arvioinnin helpottamiseksi. Testauksen pohjalta tein arviointikehikon version 4, joka oli myös toinen ja viimeinen kollegoiden kommentoitavaksi tarkoitettu versio. Liitin kommentoitavan kehikon mukaan omat kommenttini kussakin arviointikohdassa havaituista ongelmista sekä tehdyistä ja harkinnassa olevista korjauksista. Tällä kertaa kommentteja tuli vain muutama ja osa niistä johti korjauksiin.

Tässä vaiheessa ajattelin ensin, että kehikko olisi nyt valmis. Päädyin kuitenkin vielä loppuvaiheessa tekemään paljon muutoksia, joista osa oli melko isojaakin. Erityisen tarkastelun alle asetin kriteerien mitattavuuden. Löysin joitain kohtia, joissa sain tarkennettua mitattavuutta ja jopa

muutettua kriteerin kvantitatiiviseen muotoon. Pyrin myös johdonmukaistamaan ja yksinkertaistamaan kriteerien käyttöä sillä periaatteella, että kussakin arviointikohdassa olisi kaikki laadun tasot esitetty pääasiassa samoja kriteerejä käyttäen. Lisäksi pyrin paikallistamaan sellaiset kohdat, joissa tarkasteltiin saman asian eri puolia. Jos koin tällaisen kohdan arvioinnin kannalta ongelmalliseksi, korjasin asian joko jakamalla arviointikohdan kahdeksi erilliseksi arviointikohdaksi tai poistamalla arviointikohdan ristiriitaisista näkökulmista vähemmän tärkeän. Nimesin myös useita arviointikoh-
tia uudelleen ja tein uuden arviointialuejaottelun. Näistä ja muista tekemistäni valinnoista kerron tarkemmin luvussa 4.2.3. Arviointikehikon versio 5 oli nyt valmis.

Arviointikehikko koki merkittäviä muutoksia testauksen jälkeen ja siksi päätin ottaa tutkielmaani mukaan vielä esimerkkitapauksen arviointikehikon käytöstä nuortenkirjastotyön arvioinnissa. Tästä arvioinnista kerron luvussa 4.3. Arvioinnissa käytetty kehikko on myös arviointikehikon lopullinen graduversio.

4.2.2 Arviointikehikon testaus

Ennen varsinaista testausta toteutin pilottitestauksen Lempäälän pääkirjastossa. Testaajana oli lasten- ja nuortenkirjastotyöstä vastaava kirjastonhoitaja. Kyseessä on minulle hyvin tuttu kirjasto, joten varsinaisen ulkoisen arvioinnin suorittaminen oli mahdotonta. Tästä syystä toteutimme testauksen siten, että teimme kumpikin arvioinnin itsenäisesti, sitten vertailimme tuloksia ja keskustelimme niistä. Pyysin testaajaa myös kertomaan ongelmallisista kohdista ja esittämään esille tulevia ajatuksia.

Pääasiassa olimme testaajan kanssa samoilla linjoilla eri arviointikohdissa. Monessa kohtaa valitsimme vierekkäiset pätevyystasot, mutta myös selvästi eriäviäkin näkemyksiä tuli. Kehikon pilottiversiossa oli siis paljon tulkinnanvaraisia asioita. Toisaalta kun keskustelimme näistä kohdista, joissa eroja oli, päädyimme lähes kaikissa kohdissa yhteisymmärrykseen siitä, millä tasolla kyseisessä asiassa ollaan. Kehikon pilottiversiossa oli kolmesta neljään kohtaa, joissa Lempäälän kirjaston arvioitiin asettuvan tasolle menestyksekkäs ja saman verran oli myös kohtia, joissa taso on alle perustason. Taso pätevä saavutettiin useammissa kohdissa, mutta selvässä enemmistössä olivat perustason tulokset.

Pilottitestaus herätti minun ja toisen testaajan kesken runsaasti keskustelua siitä, missä kohtaa voimme parantaa Lempäälän kirjastossa tehtävää nuortenkirjastotyötä ja mitkä ovat niitä ensisijaisia asioita, joissa kehitystyötä tarvitaan. Kehikko aiheutti "omantunnonkolkutuksia" meille molemmille, sillä totesimme monien asioiden vaativan vain pieniä muutoksia. Kehikon kehittämistä ajatellen sain runsaasti tietoa ongelmakohdista ja puutteista sekä muutamia konkreettisia korjausehdotuksia.

Varsinaiseen testaukseen osallistui yhteensä kuusi etelä- ja länsisuomalaista kirjastoa. Valitsin kirjastot siten, että mukana on erikokoisia pää- ja lähikirjastoja kaupungeista ja pienemmistä kunnista. Pyrin myös saamaan mukaan testaukseen sekä sellaisia kirjastoja, joissa tehdään aktiivisesti nuortenkirjastotyötä että sellaisia kirjastoja, joissa nuortenkirjastotyöhön ei juuri ole panostettu. Käytännössä kirjastot valikoituivat pääasiassa henkilökohtaisten kontaktieni kautta. Testaukseen osallistuneiden kirjastojen tiedot on koottu taulukkoon 2.

Taulukko 2. Testaukseen osallistuneet kirjastot

Kirjasto	Kunnan asukasluku	Kirjastotyyppi	Testaajan asema	Arvioinnin toteutus
Testaajakirjasto 1	> 100 000	lähikirjasto	kirjastonjohtaja	sisäinen ja ulkoinen
Testaajakirjasto 2	> 100 000	pääkirjasto	kirjastonhoitaja	sisäinen ja ulkoinen
Testaajakirjasto 3	~ 60 000	pääkirjasto	osastonjohtaja	sisäinen ja ulkoinen
Testaajakirjasto 4	~ 30 000	pääkirjasto	kirjastonhoitaja	sisäinen ja ulkoinen
Testaajakirjasto 5	~ 20 000	pääkirjasto	kirjastonhoitaja	sisäinen
Testaajakirjasto 6	< 10 000	pääkirjasto	kirjastonhoitaja	sisäinen

Testaukseen osallistuneista kirjastoista kaksi on isoista yli 100 000 asukkaan kaupungeista. Näistä kirjastoista toinen on pääkirjasto ja toinen iso lähikirjasto. Yksi kirjasto on noin 60 000 asukkaan

kaupungin pääkirjasto. Kaksi kirjastoa on noin 20–30 000 asukkaan kuntien pääkirjastoja ja pienin on hieman alle 10 000 asukkaan kunnan pääkirjasto.

Testaus toteutettiin sisäisinä ja ulkoisina arviointina. Neljän suurimman kunnan kirjastoissa tehtiin sekä sisäinen että ulkoinen arviointi, kahdessa pienimmässä kirjastossa ainoastaan sisäinen arviointi. Toiseksi pienimmän kunnan kirjasto on oma työpaikkani Lempäälän pääkirjasto ja siellä tein sisäisen arvioinnin itse. Tämä auttoi minua katsomaan arviointikehikkoa tarkemmin myös sisäisen arvioinnin tekijän näkökulmasta.

Sisäisen arvioinnin vaiheessa kukin kirjasto teki arvioinnin itsenäisesti. Tämä testaustilanne vastaa sitä sisäisen laadunarvioinnin tilannetta, johon arviointikehikko on tarkoitettu. Sisäistä arviointia varten kirjoitin testaajille ohjeet (ks. liite 3). Sisäinen arviointi tehtiin neljässä kirjastossa siten, että merkinnät tehtiin suoraan arviointikehikkoon, joka oli tulostettu paperille. Kirjastoja ohjeistettiin, että he voivat halutessaan kirjoittaa kommentteja kehikon marginaaleihin. Kaksi kirjastoa teki sisäisen arvioinnin sähköisesti taulukkoon, jossa oli arvioinnin merkitsemistä varten tarkoitetun sarakkeen lisäksi oma sarakkeensa myös huomioita varten.

Ulkoisessa arvioinnissa menin itse paikan päälle kirjastoon ja tein arvioinnin kirjaston edustajan kanssa käymäni keskustelun sekä kirjaston tiloihin tutustumisen perusteella. Ensimmäiseen ulkoiseen arviointiin en ollut valmistautunut, mikä hankaloitti keskustelua. Seuraavissa arvioinneissa minulla oli mukana valmiit arviointikehikon pohjalta laaditut kysymykset.

Kirjastojen puolelta testauksen pääasialliset toteuttajat olivat etupäässä kirjastonhoitajia, joista lähes kaikki vastaavat oman kirjastonsa nuortenkirjastotyöstä. Yhdessä kirjastossa arvioinnin toteutti kirjaston johtaja ja yhdessä lasten- ja nuortenosaston johtaja. Sisäisessä arvioinnissa yhdellä kirjastonhoitajalla oli apunaan kirjastotoimen johtaja ja toisella lasten- ja nuortenosaston johtaja. Testauksen perusteella arvioisin, että parhaiten erityisesti nuorten henkilöstön perehtyneisyyttä käsitteleviin kohtiin pystyi vastaamaan nuortenkirjastotyöstä vastaava kirjastonhoitaja. Hallintoon liittyvät kohdat olivat luonnollisesti paremmin hallussa esimiestason edustajilla.

Kokosin testauksen tulokset Excel-taulukkoon vertailua varten. Niiden kirjastojen osalta, joissa tehtiin sekä sisäinen että ulkoinen arviointi, merkitsin taulukkoon värikoodein pienet ja selkeät poikkeamat arviointien välillä. Muuten kiinnitin vertailussa huomiota lähinnä siihen jakautuvatko

tulokset eri tasoille vai ovatko kaikki kirjastot suunnilleen samalla tasolla tai jommassakummassa ääripäässä.

Sekä sisäisen että ulkoisen arvioinnin huomioiden kaikki kirjastot saivat jokaiselle laadun tasolle (menestyksekkäs, pätevä, perustaso ja alle perustason) asettuneita tuloksia. Yksi kirjasto sai molemmissa arviointityypeissä eniten pätevä-tason tuloksia. Kaksi kirjastoa taas sai sisäisessä arviossa eniten pätevä-tason tuloksia ja ulkoisessa arvioinnissa eniten perustaso-tason tuloksia. Loput kolme kirjastoa saivat arvioinneissaan eniten perustason tuloksia. Perustaso-tason tulosten korkeasta määrästä voitaneen päätellä, että yleisesti ottaen perustason kriteerit tosiaan edustavat kutakuinkin perustasoa.

Keskiarvojen perusteella yhtä lukuun ottamatta kaikki testaajat olivat sisäisessä arvioinnissa kriittisempiä ulkoiseen arviointiin verrattuna. Lähes kaikissa arvioinneissa tulosten keskiarvot olivat lähimpänä pätevä-tasoa. Olettaen, että perustason kriteerit olivat kohdillaan, testaukseen valikoituneet kirjastot edustivat siis hieman perustasoa parempaa yleistä nuortenkirjastotyön tasoa.

Arviointikehikon testausversiossa ei ollut yhtään arviointikohtaa, jossa kaikki kirjastot olisivat kaikissa arvioinneissa saaneet saman tuloksen. Toisaalta kehikossa oli vain yksi kohta, jossa kirjastojen tulokset edustavat ääripäitä (menestyksekkäs ja alle perustason). Nämä hieman vastakkaiset huomiot saattavat viitata siihen, että kehikko erottelee kirjastoja, mutta ei niin voimakkaasti kuin olisi mahdollista.

Arviointikohdittain tarkasteltaessa kirjastot pärjäsivät yleisesti ottaen parhaiten seuraavia asioita arvioitaessa:

- yhteistyö koulujen kanssa,
- tiedonhallintataitojen opetus,
- verkkonäkyvyys,
- ammatillinen sitoutuminen (lopullisessa arviointikehikossa kohta: ammatillisten julkaisujen seuraaminen ja kollegiaalisten yhteisöjen toimintaan osallistuminen), sekä
- yhteistyö alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa.

Heikoiten kirjastot pärjäsivät puolestaan seuraavissa arviointikohdissa:

- valmius haastavien nuorten kohtaamiseen,
- kokoelmapolitiikka,
- nuorten palvelujen arviointi,
- erityistarpeisten nuorten huomioiminen, sekä
- nuorille omistettut tilat.

Useat testauksen osallistajat ilmaisivat kokeneensa arvioinnin tekemisen vaikeaksi. Toisaalta he myös totesivat, että saivat arvioinnista aineksia omaan työhönsä, mikä luonnollisesti on arvioinnin tarkoituskin. Tämän perusteella arviointikehikko toimi kuten pitikin eli se soveltuu sisäiseen nuortenkirjastotyön laadunarviointiin, mihin se on tarkoitettu.

Ulkoisen arvioinnin välineeksi arviointikehikko sopi mielestäni huonosti. Suurimmat kokemani ongelmat ulkoisessa arvioinnissa liittyivät vaikeasti mitattaviin ja näin ollen tulkintaa vaativiin kohtiin, sillä niiden kohdalla jouduin perustamaan arviointini kokonaan toisen osapuolen arvioon. Voi myös olla, että arvioitavan kirjaston ulkopuolisena, mutta kuitenkin tutuna henkilönä minulle saatettiin kaunistella joitakin asioita. Ulkopuoliselle on helpompaa vastata esimerkiksi kysymykseen ”Onko kirjastollanne kirjallinen kokoelmapolitiikka?” kuin kysymykseen ”Suhtautuuko kirjastonne koko henkilöstö myönteisesti nuorten läsnäoloon kirjastossa?”

Testaukseen osallistuneet henkilöt tekivät vain harvoja suoria korjausehdotuksia. Pari henkilöä oli kuitenkin kiinnittänyt selvästi muita enemmän huomiota kehikon toimivuuteen. Pääosa kehikkoon testauksen pohjalta tehdyistä muutoksista pohjautuikin ulkoisessa arvioinnissa esille tulleisiin ongelmiin, sisäisen ja ulkoisen arvioinnin tulosten erojen esille tuomiin mahdollisiin ongelmiin sekä omiin testauksen aikana tekemiini huomioihin.

4.2.3 Tehdyt valinnat

Kehittämäni arviointikehikko eroaa lähtökohtana olleesta YALSA:n arviointikehikosta (YALSA teen services... 2011) hyvin paljon. Muutosten tarkoituksena on ollut paitsi kehikon mahdollisim-

man hyvä soveltuminen suomalaiseen nuortenkirjastotyön kulttuuriin, myös arvioinnin helpottaminen. Tähän olen pyrkinyt vähentämällä tulkinnanvaraisia ilmauksia, varmistamalla, että saman arviointikohdan eri tasoilla arvioidaan varmasti samaa asiaa, sekä parantamalla kriteerien mitattavuutta.

YALSA:n kehikossa on 37 arviointikohtaa, kun taas minun laatimassani kehikossa arviointikohtia on yksi enemmän. Olen jakanut alkuperäisiä arviointikohtia useammaksi arviointikohdaksi ja yhdistänyt useamman alkuperäisen arviointikohdan kriteereitä yhdeksi uudeksi arviointikohdaksi. Olen poistanut kriteereitä, muokannut niitä ja kehittänyt kokonaan uusia kriteerejä. Olen myös poistanut kokonaisia arviointikohtia ja kehittänyt uusia arviointikohtia. Arviointikohtakohtaisia tehtyjä muutoksia kuvailen ja perustelen liitteessä 4.

Arviointikohtien jakoa arviointialueisiin olen muuttanut melko radikaalisti. YALSA:n arviointikehikossa on seuraavat seitsemän arviointialuetta:

- johtaminen ja ammattimaisuus,
- asiakasryhmän tuntemus,
- viestintä, markkinointi ja yhteistyö,
- hallinto,
- aineistojen tuntemus,
- pääsy tiedonlähteille, sekä
- palvelut.

Minun laatimassani kehikossa arviointialueita on 10, joista vain kaksi vastaa YALSA:n kehikon arviointialueita:

- suunnittelu ja arviointi,
- resurssit,
- osallistaminen ja yhteistyö,
- henkilöstön asenteet,
- henkilöstön tietämyksen kehittäminen,

- asiakasryhmän tarpeiden tuntemus ja huomioiminen,
- aineistojen tuntemus,
- kokoelmat,
- muut palvelut, sekä
- markkinointi.

Arviointialueiden jaon voi tehdä hyvin monella tapaa. Oman jakoni lähtökohtana toimi luvussa 3.3.2 esittämäni nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet. Myös arviointikohtien sisällöt ohjasivat jaottelun muodostumista. Nuorten palvelut -ulottuvuudesta erityiseen asemaan nousivat kokoelmat ja markkinointi. Arviointikehikkoon syntyi myös useampia henkilöstön tietämyksen kehittämiseen liittyviä kohtia, joten päätin muodostaa niistä oman arviointialueensa. Aineistojen tunteeseen liittyvät arviointikohdat voisi sijoittaa kokoelmien arviointialueeseen, mutta koin, että ne ansaitsevat tulla esille omana arviointialueenaan samoin kuin YALSA:n kehikossa. Jaottelun eroja suhteessa YALSA:n kehikkoon selittää osaltaan arviointikohteiden sisältöjen muutokset. Paikoittelun samaa asiaa arvioidaan kehittämässäni kehikossa hieman eri näkökulmasta kuin YALSA:n kehikossa.

4.3 Tapaus: Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön laatu

Arviointikehikko koki merkittäviä muutoksia testauksen jälkeen ennen lopullisen muodon saavuttamista. Tästä syystä päätin ottaa tutkielmaani mukaan vielä esimerkkitapauksen arviointikehikon käytöstä nuortenkirjastotyön arvioinnissa. Arvioinnin kohteeksi valitsin oman työpaikkani eli Lempäälän pääkirjaston nuortenkirjastotyön. Tässä luvussa kerron arviointiin liittyvistä taustatiedoista ja analysoin arvioinnista saatuja tuloksia.

4.3.1 Taustatiedot

Lempäälän kunta sijaitsee Länsi-Suomessa Pirkanmaan maakunnassa Tampereen eteläpuolella. Vuoden 2012 lopussa kunnan asukasluku oli 21 440, joista 13–19-vuotiaita nuoria oli hieman alle 2

000 eli noin 9 % (Väestörakenne). Perusopetuksen yläkouluja Lempäälässä on kaksi ja lukioita yksi. Lisäksi kunnassa sijaitsee Tredun eli Tampereen seudun ammattiopiston toimipiste.

Lempäälän kunnankirjastolla on kolme toimipistettä, joissa työskentelee yhteensä 13 vakituista työntekijää. Lisäksi kirjastolla on Valkeakosken kaupunginkirjaston kanssa yhteinen kirjastoauto. Arvioinnin kohteena oleva Lempäälän pääkirjasto (jatkossa: Lempäälän kirjasto) sijaitsee Lempäälän keskustassa.

Lempäälän kirjastossa on kahdeksan vakituista työntekijää. Kirjaston henkilöstöön kuuluu muiden muassa lasten- ja nuortenkirjastotyöstä vastaava kirjastonhoitaja sekä nuortenkirjastotyöhön painotunut kirjastonhoitaja, joka vastaa kouluyhteistyöstä kunnan molempien yläkoulujen ja lukion kanssa. Jälkimmäinen kirjastonhoitaja olen minä itse.

Arviointi suoritettiin samaan tapaan kuin pilottitestaus (ks. luku 4.2.2). Minä ja arvioinnin kanssani suorittanut lasten- ja nuortenkirjastonhoitaja teimme ensin arvioinnin kumpikin itsenäisesti. Sitten vertailimme arviointien tuloksia ja pohdimme tarvittavia toimenpiteitä. Tuloksissa oli melko paljon eroja, mutta pääsimme kaikissa kohdissa molempia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen. Arvioinnin tulokset on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 5 ja tulosten analyysi luvussa 4.3.2. Joh-tuen omasta roolistani arvioinnissa, tuloksia ei voi pitää tieteellisesti pätevänä.

4.3.2 Arvioinnin tulosten analyysi

Lempäälän kirjaston arvioinnin tulokset vaihtelivat paljon arviointikohdittain. Eniten saatiin pätevä-tason tuloksia, joita oli 12 kappaletta. Menestykse- ja perustason tuloksia saatiin molempia 10 kappaletta. Alle perustason tuloksia puolestaan saatiin kuusi kappaletta. Myös tulosten keskiarvo on lähimpänä pätevä-tasoa. Kokonaisuudessaan Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön voidaan tämän arvioinnin perusteella sanoa olevan pätevällä tasolla. Tulos poikkeaa testauksessa suorittamastani Lempäälän kirjaston arvioinnista, sillä silloin Lempäälän kirjaston nuortenkirjasto-työ asettui laadultaan lähimmäksi perustasoa. Nämä tulokset eivät kuitenkaan ole täysin verrattavissa, sillä arviointikehikkoon on tehty merkittäviä muutoksia testauksen jälkeen.

Arviointialueittain tarkasteltuna Lempäälän kirjasto pärjäsi parhaiten seuraavilla alueilla:

- aineistojen tuntemus,
- henkilöstön tietämyksen kehittäminen, ja
- muut palvelut.

Selvästi eniten kehittämistä puolestaan löytyi arviointialueelta suunnittelu ja arviointi. Arviointialueittaista tarkastelua tarkemmin Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön vahvuuksista ja kehittämistä vaativista asioista kertoo arviointikohdittainen tarkastelu. Arviointikohdat, joissa Lempäälän kirjasto on arvioinnin mukaan menestyksekkäas-tasolla ovat:

- henkilöstön koulutustaso ja nuortenkirjastotyön osuus työnkuvassa,
- yhteistyö koulujen kanssa,
- henkilöstön tiedottaminen ja kouluttaminen nuorten palveluihin liittyen,
- ammatillinen aktiivisuus,
- eri formaateissa julkaistujen aineistojen tuntemus,
- nuortenkirjallisuuden tuntemus,
- kokoelmien sisältämät formaatit,
- kokoelmien uudelleenjärjestäminen,
- kirjavinkkaus, sekä
- verkkonäkyvyys.

Tämän perusteella Lempäälän kirjaston vahvuudet ovat hyvin moninaiset. Vahvuuksissa korostuvat kuitenkin kouluyhteistyö ja sisältöjen tuntemus.

Arviointikohdat, joissa Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyö puolestaan sai alle perustason tuloksen ovat:

- nuorten palvelujen strategia,
- palvelujen ja niille asetettujen tavoitteiden kohtaaminen,
- palvelujen arviointi,
- aineistomäärärahojen kohdistaminen,
- valmius haastavien nuorten kohtaamiseen, sekä

- kokoelmapolitiikka.

Haastavien nuorten kohtaamisen valmiuksia lukuun ottamatta nämä kaikki liittyvät palvelujen suunnitteluun. Suunnitelmallisuus ja erityisesti suunnitelmien kirjaaminen onkin Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön merkittävin kehittämiskohta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Olen tutkimuksessani määritellyt nuortenkirjastotyön laadun käsitteen ja keskeiset ulottuvuudet sekä kehittänyt nuortenkirjastotyön laadun arviointiin tarkoitetun arviointikehikon ja testannut arviointikehikon hyödyntämistä käytännössä. Tässä luvussa esitän tutkimuksen myötä tekemäni johtopäätökset sekä pohdin jatkoa erityisesti tulevien kansallisten nuortenkirjastotyön laatusuositusten näkökulmasta.

Kehitin nuortenkirjastotyön laadusta käsitemallin, jossa esitän nuortenkirjastotyön laadun keskeiset ulottuvuudet ja niiden väliset suhteet. Vaikka kehitin mallin nuortenkirjastotyön laatua käsittelevän kirjallisuuden ja laatuasiakirjojen pohjalta, malli olisi helposti sovellettavissa myös muihin asiakasryhmiin.

Oli asiakasryhmä mikä tahansa, kirjastotyön tulee lähteä asiakkaiden tarpeista. Kaikissa kirjastotyön osa-alueissa myös käytettävissä olevat resurssit ohjaavat suunnittelua ja toisaalta suunnittelulla voidaan vaikuttaa käytettävissä oleviin resursseihin. Suunnittelun pohjalta syntyvät palvelut, jotka ovat yleisen tason tyypittelyltään samat asiakasryhmästä riippumatta: kokoelmat, tapahtumat, tilat ja muut palvelut.

Erityisesti kouluyhteistyön ansiosta yhteistyön rooli korostuu nuorten- ja lastenkirjastotyössä muita ikäryhmiä enemmän. Toisaalta osallistaminen palvelujen kehittämiseen on varmasti haasteellisempaa lasten kohdalla, kun taas aikuisilla voisi olla paljonkin annettavaa kirjastopalvelujen kehittämiseen liittyvissä asioissa.

Suurin nuorten ja muiden asiakasryhmien välinen laadun ulottuvuuksien ero lienee kuitenkin henkilökunnan asenteiden korostumisessa. Kovinkaan usein ei kuule puhuttavan henkilöstön negatiivisesta suhtautumisesta aikuisiin tai edes lapsiasiakkaisiin. Sen sijaan sekä nuoret että nuortenkirjastotyötä tekevä henkilöstö kokevat, että kirjastojen henkilöstö suhtautuu nuoriin usein negatiivisesti (ks. luvut 3.1.2 ja 3.2.4). Nuortenkirjastotyön laadun yhteydessä henkilöstön myönteisten asenteiden korostaminen on siksi perusteltua. Myös tehokkuutta nuoret vaativat ehkä astetta enemmän kuin muut asiakkaat, vaikka tehokkuuden vaatimus on nykyään merkittävä varmasti kaikissa asiakasryhmissä.

Testauksen ja esimerkkiarvioinnin perusteella katson, että kehittämäni arviointikehikko soveltuu suomalaisten yleisten kirjastojen sisäiseen nuortenkirjastotyön laadun arviointiin. Arvioinneissa mukana olleet kirjastojen edustajat kokivat arvioinnin haastavaksi, mutta totesivat myös saaneensa arvioinnista aineksia oman kirjastonsa nuortenkirjastotyön kehittämiseen. Tämä luonnollisesti on arviointikehikon ensisijainen tarkoitus. Vielä suuremman hyödyn arvioinnista kirjastot voisivat saada siten, että vähintään kaksi kirjaston edustajaa suorittaa arvioinnin itsenäisesti ja näin saatuja tuloksia vertaillaan. Ainakin Lempäälän kirjastossa saatujen kokemusten mukaan tällä tavalla saadaan synnytettyä paljon keskustelua kirjaston nuortenkirjastotyön kehittämisestä.

Toivon, että kirjastot ottaisivat arviointikehikon käyttöönsä säännöllisen nuortenkirjastotyön arvioinnin apuvälineeksi. Tarkoitukseni on saattaa kehikko kirjastojen käyttöön julkaisemalla se internetissä tutkielmastani irrallisena. On myös mahdollista, että kehitän arviointikehikkoa edelleen siitä mahdollisesti saamani palautteen ja käytännön kokemusten pohjalta.

Testauksen perusteella katsoisin myös, että arviointikehikko ei sovellu ulkoisen arvioinnin välineeksi. Osa kehikon kohdista on toki arvioitavissa myös ulkoisesti, mutta osa arviointikohdista koskettaa sellaisia asioita, joita ulkopuolisen on mahdotonta tai vaikeaa luotettavasti selvittää. Erityisen vaikeita ovat henkilöstön asenteita koskettavat arviointikohdat. Henkilöstön asenteita voitaisiin selvittää henkilöstölle suunnatulla kyselyllä, mutta tällöinkin vastausten rehellisyys on epävarmaa. Luotettavampi tapa tutkia henkilöstön asenteita tai oikeammin niiden heijastumista asiakaspalveluun olisi markkinatutkimuksessa paljon käytetty *mystery shopping* -menetelmä, jossa asiakkaita tai mahdollisia asiakkaita esittävät henkilöt tarkkailevat haluttuja asioita toimeksiannosta.

Kehittämässäni arviointikehikossa on paljon sellaisia kohtia, joiden arvioiminen vaatii joko tulkintaa tai vaihtoehtoisesti hyvin perusteellista tutkimusta. Näiden kohtien tulkinta ja sitä kautta arvioinnin tulos voi vaihdella huomattavasti jopa saman kirjaston sisällä arvioijasta riippuen. Tästä syystä arviointikehikko soveltuu mielestäni tutkimusmenetelmäksi ainoastaan, jos tulkinnan vaikutukset otetaan huomioon tuloksia analysoitaessa.

YALSA:n arviointikehikkoa (YALSA teen services... 2011) ja tässä tutkimuksessa kehitettyä suomalaisen nuortenkirjastotyön arviointikehikkoa vertailemalla voidaan tehdä joitain suuntaa-antavia päätelmiä yhdysvaltalaisen ja suomalaisen nuortenkirjastotyön kulttuurin eroista. Kaltaiselleni

yhdysvaltalaista nuortenkirjastotyön käytäntöä tuntemattomalle henkilölle nämä päätelmät ovat ennemminkin oletuksia.

YALSA:n arviointikehikossa korostuu nuortenkirjastotyön suunnitelmallisuus ja nimenomaan kirjaston muusta toiminnasta eriytetty suunnitelmallisuus. YALSA:n kehikon vaikutus näkyy myös kehittämässäni suomalaisessa kehikossa tältä osin erityisen voimakkaasti. Mielenkiintoista on, että nämä kohdat eivät testauksen perusteella ole suomalaisten kirjastojen vahvimpia osa-alueita, jos eivät kaikilta osin heikoimpiakaan. Uskon, että merkittävä syy tähän on nuortenkirjastotyön jääminen lastenkirjastotyön varjoon. Oma arvioni tosin on, että myös lastenkirjastotyön suunnitelmallisuudessa on suomalaisissa kirjastoissa paljon parantamisen varaa.

Toinen YALSA:n kehikossa erityisesti korostunut asia on nuorten osallistaminen nuorille suunnattujen kirjastopalvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. YALSA:n kehikossa on kaksi kokonaan osallistamiselle omistettua arviointikohtaa ja lisäksi osallistamiseen viitataan useissa muissa arviointikohdissa. Tämä kertonee yhdysvaltalaisten kirjastojen hyvin vahvasta osallistamisen kulttuurista, joka kytkeytyy vahvaan yhteisöllisyyden kulttuuriin. Samanaikaisesti meillä Suomessa kirjastot ovat vasta heräämässä osallistamisen kulttuuriin ja ottavat siinä ensimmäisiä hapearoivia askeleitaan. Ongelmana on varmasti hyvin pitkälti se, että sopivia osallistamismenetelmiä ei vielä ole löydetty. Tässä kohtaa suomalaisilla kirjastotyöntekijöillä on paljon opittavaa yhdysvaltalaisilta kollegoiltaan. Toki on aina otettava huomioon paikallinen kulttuuri: se mikä toimii Yhdysvalloissa, ei välttämättä toimi meillä.

Olen nostanut kehittämässäni arviointikehikossa kouluyhteistyön huomattavasti merkittävämpään asemaan YALSA:n kehikkoon verrattuna. Syyt kouluyhteistyön pieneen rooliin YALSA:n kehikossa löytynevät Yhdysvaltain erinomaisista koulukirjastoista. Yhdysvalloissa koulukirjastot siis tekevät merkittävän osan siitä työstä, joka Suomessa kuuluu yleisille kirjastoille. Tästä herää ajatus, että jos Suomessakin koulukirjastojen taso olisi samaa luokkaa Yhdysvaltain kanssa, nyt merkittävän osan nuortenkirjastotyötä nappaavasta kouluyhteistyöstä saattaisi vapautua resursseja muuhun yleisten kirjastojen nuortenkirjastotyöhön. Pessimisti minussa tosin toteaa, että näin vapautuvia resursseja tuskin kohdistettaisiin nuortenkirjastotyöhön, vaan ne ohjautuisivat muuhun kirjaston toimintaan.

Nuortenkirjastotyön laatua on tutkittu verrattain paljon siihen nähden, kuinka vähän nuortenkirjastotyöhön liittyvää tutkimusta on yleisesti ottaen julkaistu. Kuitenkin tutkimus on keskittynyt nuorten näkemysten kartoittamiseen. Näkisin, että jatkossa nuortenkirjastotyön laatuun liittyvää tutkimusta tarvittaisiin erityisesti tarvearvioinnin ja vaikutusten arvioinnin alueilta. Näistä vain vaikutusten arviointi on varsinaista laadun arviointia. Tarvearviointi sen sijaan antaisi välineitä nuortenkirjastotyön (laadun) kehittämiseen.

Ylipäättään toivoisin runsaasti lisää nuortenkirjastotyöhön liittyvää suomalaista tutkimusta. Myös nuortenkirjastotyön ammatilliset julkaisut kaipaisivat täydennystä. Ammatillisessa kirjallisuudessa on selvä aukko myös yleisten kirjastojen laadunarviointia käsittelevän kirjallisuuden kohdalla.

Tutkimukseni lähtökohtana on ollut tarve taustoittaa kansallisten nuortenkirjastotyön laatusuosituksen laatimista. Vaikka hetkittäin olen kokenut tekemäni työn laatusuosituksen näkökulmasta hyödyttömäksi, uskon työstäni olevan loppujen lopuksi runsaasti hyötyä, kun laatusuosituksen laatiminen lopulta aloitetaan. Laatusuosituksen laatiminen on tarkoitus aloittaa pikapuoliin tutkielmani valmistuttua eli vuoden 2014 alussa. Näillä näkymin laatusuositukset laaditaan opetus- ja kulttuuriministeriön johdolla.

Mielestäni pyörää ei kannata tässä tapauksessa keksiä uudestaan, vaan laatusuosituksen laatimisessa kannattaa lähteä liikkeelle muiden maiden laatuasiakirjojen pohjalta. Keskeisimmät laatuasiakirjoista esille nousseet asiat, joihin myös suomalaisissa laatusuosituksissa tulisi mielestäni ottaa kantaa, olen esittänyt kehittämässäni nuortenkirjastotyön laadun ulottuvuuksien -käsitellessäni (ks. luku 3.3.2). Kyseinen malli voisikin toimia laatusuosituksen runkona, jonka ympärille laatusuosituksia lähdetään kasvattamaan.

Aineksia laatusuosituksen kasvattamiseen voisi hakea paitsi ulkomaisista laatuasiakirjoista ja laatusuosituksen laadinnassa mukana olevien henkilöiden asiantuntemuksesta myös kehittämistäni arviointikehikosta. Arviointikehikkoon on kuitenkin hyvä suhtautua tässä erityisen kriittisesti, sillä kaikesta muokkaamisesta huolimatta se heijastaa edelleen Yhdysvaltain nuortenkirjastotyön kulttuuria. Muokkaukseen ovat luonnollisesti vaikuttaneet myös omat kokemukseni ja näkemykseni nuortenkirjastotyöstä. Laatusuosituksen laatimisessa on tärkeää myös laatusuosituksen peilaaminen

suhteessa *Yleisten kirjastojen laatusuositukseen* (2010) ja IFLA:n *Guidelines for Library Services for Young Adults* -asiakirjaan (2008).

Eniten käytännön hyötyä koen olevan sellaisista laatusuosituksista, joissa yhdistyvät kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset suositukset. Kvantitatiivisten suositusten laatiminen voi olla haasteellista, sillä se vaatii nykyisen asiointitilanteen kartoitusta. Jos kvantitatiivisten suositusten määrittäminen osoittautuu liian vaikeaksi, myös kvantitatiivisten mittareiden sisällyttäminen laatusuositukseen voisi tulla kysymykseen. Valmiita mittareita löytyy esimerkiksi muiden maiden laatuasiakirjoista. Mittarien valinnassa tärkeää on mielestäni valittujen mittarien keskeisyys nuortenkirjastotyön laadun kannalta. Mittareita ei kannata valita liikaa, jotta niiden käyttäminen ei kävisi työlääksi. Samasta syystä mittarien tulisi myös olla mahdollisimman helppokäyttöisiä.

Käytännön hyödyn kannalta nuortenkirjastotyön laatusuositusten tulisi mielestäni olla myös mahdollisimman konkreettisia. Liian maalailevat ja teoreettiset suositukset vaativat tulkintaa, kun taas konkreettiset suositukset ovat parhaimmillaan hyvinkin selkeitä ohjenuoria nuortenkirjastotyön kehittämiseen.

Pro gradu -tutkielman tekeminen on ollut minulle pitkä ja raskas, mutta myös antoisa prosessi. Vaikka lopullisen aiheeni parissa ehdin työskennellä vain noin 1,5 vuotta, koko prosessi on kestänyt kaikkiaan neljä vuotta. Pitkään uskoin, että gradu jäisi valmistumatta ja samalla myös minä jäisin valmistumatta maisteriksi. Kuitenkin sopivan aiheen löydyttyä löytyi lopulta myös into ja jaksaminen gradutyöskentelyyn kokopäivätyön ohessa.

Lähdin graduprosessiin kirjastonhoitajan hattu päässä ja se hattu myös pysyi melko tiukasti päässäni koko prosessin ajan. Tämä näkyy tutkimuksessani käytännönläheisyytenä, johon olen lähes väkisin yrittänyt liittää himpun verran tiedettä. En usko onnistuneeni siinä kovinkaan hyvin, mutta ainakin tutkielma on minun näköiseni ja uskon siitä olevan käytännön hyötyä paitsi minulle myös nuortenkirjastotyötä tekeville kollegoilleni.

Vaikka työni on hyvin käytännönläheinen, yllätyksekseni löysin prosessin aikana itsestäni sisälläni asuvan tutkijan. Huomasin innostuvani tutkimuksista, joihin tutustuin ja lopulta myös pohtivani erilaisia mahdollisia tutkimusasetelmia omaksi ilokseni. Erityisen yllättynyt olin tajutessani erilaisten teoreettisten mallien hyödyllisyyden.

Kuulun niihin ihmisiin, jotka eivät juuri koskaan ole tyytyväisiä omiin tekemisiinsä. Näin on myös tämän tutkielman kohdalla. Erityisesti arviointikehikkoon en voi varmasti koskaan olla täysin tyytyväinen eikä se siitä syystä koskaan tule olemaan täysin valmis. Hioa voi vaikka loputtomiin, mutta jossain vaiheessa sekin täytyy lopettaa. Tämän tutkielman osalta hiominen loppuu tähän.

LÄHTEET

About JRLYA [www]. Chicago: Young Adults Library Services Association, YALSA. URL: <http://www.yalsa.ala.org/jrlya/about/> [Viitattu: 16.9.2012]

Alessio, A. & Buron, N. 2006. Measuring the impact of dedicated teen service in the public library. Frances Henne/YALSA/VOYA Award research grant results. *Young Adult Library Services* 4 (3), 47-51.

Blomberg, T. 2011. "Olet minun suosikkipaikka, pidän sinusta". Tutkimus 12-17-vuotiaiden mielipiteistä Kiuruveden kaupunginkirjaston palveluista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. AMK-opinnäytetyö.

Canadian Library Association. Position Statement on Young Adult Services in Public Libraries [www]. Ottawa: Canadian Library Association, CLA. URL: http://www.cla.ca/AM/Template.cfm?Section=Position_Statements&Template=/CM/ContentDisplay.cfm&ContentID=4911 [Viitattu: 7.1.2013]

Chan, D.C. 2006. Core competencies and performance management in Canadian public libraries. *Library Management* 27 (3), 144-153.

Children's policy guidelines for NSW public libraries [www]. 2008. Sydney: Library Council of New South Wales. URL: http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/library_mgt/lib_management_docs/childrens_policy_guidelines.pdf [Viitattu: 8.9.2012]

Crawford, J. 2006. *The culture of evaluation in library and information services*. Oxford: Chandos Publishing.

Crawford Barniskis, S. 2012a. Graffiti, Poetry, Dance: How Public Library Art Programs Affect Teens Part 1: Introduction & Literature Review. The Journal of Research on Libraries and Young Adults [verkkolehti]. URL: <http://www.yalsa.ala.org/jrlya/2012/09/graffiti-poetry-dance-how-public-library-art-programs-affect-teens-part-1-introduction-literature-review/> [Viitattu: 10.12.2013]

Crawford Barniskis, S. 2012b. Graffiti, Poetry, Dance: How Public Library Art Programs Affect Teens Part 2: The Research Study and Its Practical Implications. The Journal of Research on Libraries and Young Adults [verkkolehti]. URL: <http://www.yalsa.ala.org/jrlya/2012/09/graffiti-poetry-dance-how-public-library-art-programs-affect-teens-part-2-the-research-study-and-its-practical-implications/> [Viitattu: 10.12.2013]

Dresang, E.T., Gross, M. & Edmonds Holt, L. 2006. Dynamic youth services through outcome-based planning and evaluation. Chicago: American Library Association, ALA.

Dresang, E.T., Gross, M. & Edmonds Holt, L. 2003. Project CATE. Using outcome measures to assess school-aged children's use of technology in urban public libraries. A collaborative research process. Library & Information Science Research 25 (1), 19-42.

Granö-Suomalainen, V. & Lahtinen, M. 2002. Usein kysyttyjä kysymyksiä. Teoksessa Veronica Granö-Suomalainen & Maisa Lovio (toim.) Mihin me pyrimme? Miksi arvioida kunnan koulutus- ja kirjastopalveluja. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 9-22.

Guidelines for library services for young adults. 2008. IFLA Professional Reports 107. Haag: International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA.

Guidelines for library services to teens, ages 12-18. 2008. Chicago: American Library Association, ALA. URL: <http://yalsa.ala.org/guidelines/referenceguidelines.pdf> [Viitattu: 21.8.2013]

Hansén-Haug, G. 2012. Nuortenkirjastotyö Suomessa tänään. [Julkaisematon PowerPoint-esitys]

Heikkilä, E.-L. & Saraste, M. 2008. Kirjastojen arviointiyhteistyö Pohjois-Pohjanmaalla. Raportti yhteistyöstä ja käytetyistä arviointimenetelmistä. Oulun kaupunginkirjaston-maakuntakirjaston julkaisuja 2. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Hiltunen, E. 2000. Laadun arviointi Mikkelin kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa. Mikkelin kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston julkaisuja 25. Mikkeli: Mikkelin kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Horelli, L., Kyttä, M. & Kaaja, M. 2002. Lasten ja nuorten osallistamista tukevia menetelmiä. Teoksessa Anu Gretschel (toim.) Lapset, nuoret ja aikuiset toimijoina. Artikkeleita osallisuudesta. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 31-47.

Huhtala, R. 2002. Yleisen kirjaston palvelun laatu. Arviointitutkimus Reisjärven kunnankirjastossa. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Humalainen, P. 2010. Koulun ja kirjaston yhteistyön kehitys, nykytila ja yhteistyömahdollisuudet. Tapaustutkimus Laihialta. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -tutkielma.

Huuskonen, J., Ijäs, N. & Lehtoranta, O. 1997. Julkisten palvelujen laadunarviointi. Arviointikehikko ja näkökulmia. Helsinki: Tilastokeskus.

Hydén, H. 2007. Asiakaslähtöinen arviointi kirjastopalvelujen kehittämisen tukena. Tutkimus Jurvan kunnankirjaston käytöstä. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Hytönen, A. 2009. Nuorten osallistaminen kirjastopalveluiden kehittämiseen. Nuorisotoiminnan suunnitteluprojekti. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. AMK-opinnäytetyö.

Hyvän maakuntakirjaston laatukuvaus [www]. 2012. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. URL:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/Hyvx_n_maakuntakirjaston_laatukuvaus_huhtikuu_2012.pdf [Viitattu: 21.8.2012]

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatukriteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Aiheita / Stakes 20/2000. Helsinki: Stakes.

In the best interests of the child [www]. 2005. Tukholma: Svensk Biblioteksforening. URL: <http://www.biblioteksforeningen.org/test/levonline.com/butik/images/InTheBest.pdf> [Viitattu: 5.8.2012]

Jones, K., Kinnell, M. & Usherwood, B. 2000. The development of self-assessment tool-kits for the library and information sector. *Journal of Documentation* 56 (2), 119-135.

Jones, P., Gorman, M. & Suellentrop, T. 2004. Connecting young adults and libraries. A how-to-do-it manual for librarians. New York: Neal-Schuman.

Julkisten palvelujen laatubarometri ja verkkopalvelut 2011 [www]. 2011. Helsinki: Valtiovarainministeriö. URL: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20111024Julkis/Julkisten_palvelujenlaatubarometri_verkkopalvelut2011.pdf [Viitattu: 11.12.2013]

Jönsson Adrial, C., Edgren, J., Nilsson, J. & Mansby, S. 2005. Together we shape better libraries: the Swedish Quality Handbook Project. *IFLA Journal* 31 (2), 188-193.

Kansalliskirjasto. Kansallinen kirjastokysely 2013 [www]. Helsinki: Kansalliskirjasto. URL: <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013.html> [Viitattu: 8.11.2013]

Keski-Suomen yleisten kirjastojen arviointimalli. Johtaminen ja henkilöstö. Osaamisalueet [www]. 2013. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunginkirjasto. URL: http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/62671_61466_arviointihanke_lopullinen_taitto.pdf [Viitattu: 9.11.2013]

Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet. Kirjastot ja laatu -hanke. 1998. Helsinki: Efektia.

Kirjastoauton tekniset laatusuosituksset. Yleisiä suunnitteluperusteita kirjastoautoa hankkiville [www]. 2013. Helsinki: Suomen kirjastoseura. URL: http://suomenkirjastoseura.fi/files/Tyoryhmat/autoryhma/Kirjastoautojen_laatusuositus_30%209%202013.pdf [Viitattu: 6.11.2013]

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastopalvelujen tuottaminen seutukirjastossa. Kyselyt Joensuun seutukirjaston henkilökunnalle ja asiakkaille [www]. URL: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kirjastopalvelujen-tuottaminen-seutukirjastossa-%E2%80%93kyselyt-joensuun-seutukirjaston> [Viitattu: 12.12.2012]

Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004. Työryhmän muistio. 2001. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja 2/2001. Helsinki: Opetusministeriö.

Kohta, L. 2006. Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä. Tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Koillis-Savon aluekirjasto alkuun! [www] URL: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/koillis-savon-aluekirjasto-alkuun> [Viitattu: 12.12.2012]

Koivula, O. 2011. Uudistuvat yleisten kirjastojen lasten ja nuorten verkkopalvelut. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimus. Pro gradu -tutkielma.

Kortelainen, T. 2003. Kirjastojen arviointi ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä. Pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti PARKKI. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Koskinen, J. 2012. Yhdeksäsluokkalaisten lukuharrastus ja kirjastonkäyttö. Kyselytutkimus pirkanmaalaisella yläkoululla. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma.

Kumasi, K.D. 2011. The impact of libraries on young adults. Toward a critical research agenda. The Journal of Research on Libraries and Young Adults [verkkolehti]. URL: <http://www.yalsa.ala.org/jrly/2011/11/the-impact-of-libraries-on-young-adults-toward-a-critical-research-agenda/> [Viitattu: 10.12.2013]

Laakkonen, M. 2010. "Muutakin tekemistä kuin lainaamista". Tutkimus kahdeksäsluokkalaisten mielipiteistä Vaasan kaupunginkirjaston palveluista. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. AMK-opinnäytetyö.

Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen. Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke [www]. URL: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/laatua-ja-tuottavuutta-kirjastopalveluille-verkostoituen-%E2%80%93h%C3%A4meenlinnan-kouvolan-ja-lahden> [Viitattu: 12.12.2012]

Ladhari, R. & Morales, M. 2008. Perceived service quality, perceived value and recommendation. A study among Canadian public library users. *Library Management* 29 (4), 352-366.

LibQUAL+®. Survey FAQs [www]. URL: http://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey [Viitattu: 12.11.2013]

Library services to children and young people [www]. URL: http://www.lianza.org.nz/sites/lianza.org.nz/files/lianza_statement_-_lib_services_to_children_young_people.pdf [Viitattu: 21.8.2012]

Lindström, A. 2008. Lasten- ja nuortenkokielmien kehittäminen ja arviointi. Tapaustutkimus Raahen kaupunginkirjastossa. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Lovio, M. & Aho, T. 2002. Kirjaston laatutyötä hyvällä porukalla. Teoksessa Veronica Granö-Suomalainen & Maisa Lovio (toim.) *Mihin me pyrimme? Miksi arvioida kunnan koulutus- ja kirjastopalveluja*. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 41-44.

Marston, J. 2001. Narrative summary report of teen focus groups for the young adult services program [www]. Sacramento: California State Library. URL: http://www.library.ca.gov/lds/docs/Metareport_12-021.pdf [Viitattu: 17.11.2013]

Mattila, E. & Salminen, P. 2012. Kadotettu käyttäjäryhmä. Millaisia kirjastopalveluita 16-19-vuotiaat porilaiset nuoret haluaisivat? Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. AMK-opinnäytetyö.

McGrath, B., Rogers, M. & Gilligan, R. 2010. Young people and public libraries in Ireland. Issues and opportunities [www]. Dublin: Office of the Minister for Children and Youth Affairs. URL: http://www.tcd.ie/childrensresearchcentre/assets/pdf/Publications/YoungPeoplePublicLibraries_LR.pdf [Viitattu: 17.11.2013]

Moeller, R., Pattee, A. & Leeper, A. 2011. The young adult voice in research about young adults. The Journal of Research on Libraries and Young Adults [verkkolehti]. URL: <http://www.yalsa.ala.org/jrlya/2011/11/the-young-adult-voice-in-research-about-young-adults/> [Viitattu: 11.12.2013]

National research agenda on libraries, teens & young adults 2012-2016 [www]. 2011. Chicago: Young Adults Library Services Association, YALSA. URL: <http://www.ala.org/yalsa/files/guidelines/research/researchagenda12-16.pdf> [Viitattu: 11.12.2013]

National teen space guidelines [www]. 2012. Chicago: Young Adults Library Services Association, YALSA. URL: <http://www.ala.org/yalsa/sites/ala.org.yalsa/files/content/guidelines/guidelines/teenspaces.pdf> [Viitattu: 11.12.2013]

Niemelä, J. 2011. Lasten ja nuorten monikulttuuriset kirjastopalvelut. Tapaustutkimus Entressen kirjastosta. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimus. Pro gradu -tutkielma.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki: Opetusministeriö.

Oulasvirta, L. 2007. Palvelun laadun arviointi moniportaisessa julkisessa organisaatiossa. Acta Universitatis Tamperensis 1239. Tampere: Tampere University Press. Väitöskirja.

Pharo, N. 2002. The SST method schema. A tool for analysing work task-based web information search processes. Acta Universitatis Tamperensis 871. Tampere: Tampere University Press. Väitöskirja.

Pöyhönen, M. 2000. Laatu kirjastossa. Tutkimus kirjastopalveluiden laadusta ja laatuongelmista kolmessa kaupungissa. Vaasan yliopisto. Julkisjohtamisen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Queensland public library standards and guidelines. Young peoples services standard [www]. 2009. Brisbane: State Library of Queensland. URL: http://www.plconnect.slq.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0006/138435/138435_Young_People_Services_standard_-_April_2009.pdf [Viitattu: 11.12.2013]

- Quinn, S. & McCallum, I. 2012. Beyond a quality service. Strengthening the social fabric. Standards and guidelines for Australian public libraries [www]. Canberra: Australian Library and Information Association, ALIA. URL:
http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf [Viitattu: 19.11.2013]
- Rossi, P.H., Lipsey, M.W. & Freeman, H.E. 2004. Evaluation. A systematic approach. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Rouvari, A. 2001. Opiskelijakirjastosta oppimiskeskukseksi. Modernien oppilaitoskirjastojen laadun arviointimalli. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Rytkönen, S. 2012. Tarinapolku-kirjavinkkausprojektin vaikutusten arviointitutkimus. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma.
- Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.
- SFS-EN ISO 8402. Laadunhallinta ja laadunvarmistus. Sanasto. 1995. Helsinki: Suomen standardoimisliitto.
- Sopanen, J. 2008. Informaatiolukutaito peruskoulun ja lukion uusien opetussuunnitelmien perusteissa ja opettajien näkemyksissä. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Suomen kirjastoseuran kannanotto nuortenkirjastotyöstä. 2010. Helsinki: Suomen kirjastoseura. [Suomen kirjastoseura 27.10.2013]
- Tuikka, M. 2012. Kuinka yleisen kirjaston tila vaikuttaa aikuisten kaunokirjallisuuden löydettävyyteen?. Kirjastotilojen arviointia palvelumuotoilun keinoin. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma.

Työkaluja kirjaston laatutyöhön [www]. URL: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/ty%C3%B6kaluja-kirjaston-laatuty%C3%B6h%C3%B6n> [Viitattu: 11.12.2012]

Urban teens in the library. Research and practice. 2010. Denise E. Agosto & Sandra Hughes-Hassell (toim.) Chicago: American Library Association.

Valtioneuvoston asetus kirjastoista 6.6.2013/406.

Viiri, M. 2011. A new quality recommendation for Finnish public libraries. *Scandinavian Public Library Quarterly* 44 (1), 7-9.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita.

Väestörakenne [tietokanta]. Helsinki: Tilastokeskus. URL: http://193.166.171.75/database/StatFin/vrm/vaerak/vaerak_fi.asp [Viitattu: 23.11.2013]

Walter, V.A. 2003. Public library service to children and teens. A research agenda. *Library Trends* 51 (4), 571-589.

Walter, V.A. 1995. Output measures and more. Planning and evaluating public library services for young adults. Chicago: American Library Association.

Wilén, R. & Kortelainen, T. 2007. Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet. Teoria, menetelmät, käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

YALSA's competencies for librarians serving youth. Young adults deserve the best [www]. 2010. Chicago: Young Adults Library Services Association, YALSA. URL: http://www.ala.org/yalsa/files/guidelines/yadeservethebest_201.pdf [Viitattu: 21.8.2012]

YALSA's national guidelines and position papers [www]. Chicago: Young Adults Library Services Association, YALSA. URL: <http://www.ala.org/yalsa/guidelines> [Viitattu: 24.11.2013]

YALSA teen services evaluation tool [www]. 2011. Chicago: Young Adults Library Services Association, YALSA. URL:

<http://www.ala.org/yalsa/files/guidelines/yacompetencies/evaluationtool.pdf> [21.8.2012]

Yhteinen arviointimalli CAF (Common Assessment Framework). Organisaation kehittäminen itsearviointin avulla. CAF 2013 [www]. 2012. Helsinki: Valtiovarainministeriö. URL:

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/CAF_2013.pdf [Viitattu: 10.12.2013]

Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013, yleisten kirjastojen sektoriraportti [www]. URL:

http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013/Files/liitetiedosto2/Sektor_Yleiset_kirjastot.pdf [Viitattu: 8.11.2013]

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Youth services strategy framework for public libraries [www]. 2008. URL:

<http://youthstrategy.pbwiki.com/f/Youth+Strategy+Framework+Web+Version.doc> [Viitattu: 13.1.2013]

LIITTEET

LIITE 1: Suomen kirjastoseuran kannanotto nuortenkirjastotyöstä

LIITE 2: Nuortenkirjastotyön arviointikehikko (lopullinen graduversio)

LIITE 3: Ohjeet arviointikehikon testaajille

LIITE 4: Arviointikehikkoon tehdyt muutokset ja niiden perustelu

LIITE 5: Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön arvioinnin tulokset

LIITE 1: Suomen kirjastoseuran kannanotto nuortenkirjastotyöstä

Nuoruus on moninaista, se on aktiivisen etsinnän individualistista aikaa, mutta myös ryhmäytymisen, erilaisten liikkeiden ja muotien seuraamisen aikaa. Nuorten niputtaminen yhdeksi ryhmäksi nimeltä 'nuoriso' johtaa näköharhaan ja väärin johtopäätöksiin.

Nuoret on kirjastotyössä huomioitava omana kokonaisuutenaan, ei lastenkirjastotyön ohella ja sen sivussa. Hankittavien aineistojen, tiedonhankinnan opastuksen, tapahtumien ym. toiminnan ja sen suunnittelun on lähdettävä nuorten tarpeista eikä kirjaston henkilökunnan omista arvoista.

Nuorten vaikuttamis- ja osallistamismahdollisuudet on huomioitava, koska samalla saadaan tuorein tieto siitä, mitä tapahtuu. Nuorten maailma muuttuu jatkuvasti, uusia medioita ja formaatteja syntyy ja kuolee. Nuortenkirjastotyössä on tiedettävä missä mennään, niin että nuorille suunnatut palvelut ja aineistot saadaan suunniteltua ja valittua nuorten moninaisista tarpeista ja toiveista lähtien, erilaisia nuoria aktiivisesti kuunnellen.

Kirjasto lainaamispaikkana – tyypisistä ajattelusta on päästävä laajempaan ymmärrykseen kirjaston funktiosta tilana, tapahtumapaikkana ja nuorten oman toiminnan mahdollistajana.

Nuortenkirjastotyössä on tärkeää yhteistyö koulun, kodin, nuorisotyön, kulttuuritoimijoiden ja järjestöjen kanssa.

(Kirjan ja Ruusun Päivä 2010)

LIITE 2: Nuortenkirjastotyön arviointikehikko (lopullinen graduversio)

Nuortenkirjastotyön arviointikehikko on tarkoitettu suomalaisten yleisten kirjastojen sisäiseen laadunarviointiin. Sen on tarkoitus antaa kirjastoille välineitä kehittää kunkin kirjaston omaa nuorten parissa tehtävää kirjastotyötä. Arviointikehikon mahdollisia käyttäjiä ovat kirjastotoimen johtajat, lasten- ja nuortenosastojen johtajat, nuortenkirjastotyöstä vastaavat henkilöt sekä muut nuortenkirjastotyötä tekevät tai siitä kiinnostuneet henkilöt.

Aihepiirin keskeisimmät käsitteet ja niiden määritelmät tässä yhteydessä:

Nuoret: Tässä dokumentissa nuorilla tarkoitetaan teini-ikäisiä eli 13-19-vuotiaita.

Nuortenkirjastotyö: Kaikki kirjastossa tehtävä työ, joka koskettaa nuoria suoraan tai välillisesti. Kaikki nuorten kanssa jollain tavalla (esim. asiakaspalvelussa) tekemisissä olevat kirjaston työntekijät tekevät nuortenkirjastotyötä.

Nuorten henkilöstö: Ne kirjaston henkilöstön jäsenet, joiden työnkuvaan kuuluu nuortenkirjastotyö muutoinkin kuin asiakas- ja tietopalvelun osalta. Tässä arviointikehikossa nuorten henkilöstön ajatellaan muodostavan kokonaisuuden, jossa henkilöstön jäsenet täydentävät toisiaan. Ainoastaan käytettäessä ilmausta ”koko nuorten henkilöstö” odotetaan, että kaikki nuorten henkilöstöön kuuluvat täyttävät kriteerin.

Palvelut: Kirjaston asiakkailleen ja yhteistyökumppaneilleen tuottamat suoritteet. Esim. kokoelman ja tilojen tarjoaminen, asiakas- ja tietopalvelu, kirjaston esittelykierrokset ja tiedonhallintataitojen opetus.

Nuorten palvelut: Ne kirjaston palvelut, jotka on suunnattu nuorille (esim. kokoelmat, tapahtumat) tai jotka koskettavat nuoria välillisesti (esim. kirjavinkkaus opettajille).

Arviointikehikon käyttö:

Arviointikehikossa on 38 arviointikohtaa, jotka on jaettu 10 arviointialueeseen. Arvioinnin tekijä käy kehikon läpi kohta kohdalta ja peilaa siinä kuvattuja laatukriteerejä oman kirjastonsa tämänhetkiseen tilanteeseen ja merkitsee laadun tasoista (menestyksekkäs, pätevä, perustaso, alle perustason) sen, joka parhaiten vastaa kirjaston tilannetta kussakin kohdassa. Jos kirjaston toiminnassa on yksikin puute suhteessa tietyn tason (esim. pätevä) kriteereihin, tulee tasoista valita alempi taso (esim. perustaso). Tarkastelemalla omaa tasoaan ylempien tasojen vaatimuksia, kirjasto voi saada vihjeitä siitä, miten palvelujen tasoa voidaan parantaa. Viimeisessä sarakkeessa on lisäksi listattu joitain esimerkkejä ja tutustumisen arvoisia lähteitä.

Arviointikehikon on laatinut Greta Hansén-Haug osana informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu -tutkielmaansa. Arviointikehikon laatimisen pohjana toimi YALSA Teen Services Evaluation Tool (<http://www.ala.org/yalsa/files/guidelines/yacompetencies/evaluationtool.pdf>), jota on muokattu pyrkimyksenä luoda mahdollisimman hyvin suomalaiseen kirjastolaitokseen ja nuortenkirjastotyön kulttuuriin sopiva arviointikehikko. Muokkauksen tukena on käytetty aihetta käsittelevää kirjallisuutta sekä muita nuortenkirjastotyön laatua koskettavia asiakirjoja (esim. kannanottoja, linjauksia, laatusuosituksia). Lisäksi arviointikehikkoa ovat kommentoineet sen kehittämisen eri vaiheissa useat suomalaiset nuortenkirjastotyön ammattilaiset.

Suunnittelu ja arviointi					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
1) Nuorten palvelujen strategia	Kirjasto on luonut nuorten palvelujen strategian, joka sisältää lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteita, ja joka on sidottu koko organisaation strategiaan. Strategia päivitetään vähintään 2-3 vuoden välein. Nuorten henkilöstö osallistuu strategian laatimiseen. Palvelujen arvioinnin tulokset (ks. kohta 4) otetaan huomioon strategiaatyössä.	Kirjaston strategiassa on huomioitu nuoret omana asiakasryhmänään. Nuorten henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa strategian sisältöihin.	Kirjaston strategiassa ei ole huomioitu nuoria omana asiakasryhmänään.	Kirjastolla ei ole kirjattua strategiaa.	Strategia, toimintasuunnitelma tai muu nuortenkirjastotyötä ohjaava asiakirja, johon toiminnan tavoitteet on kirjattu <i>IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults:</i> http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ya-guidelines-en.pdf <i>Youth Services Strategy Framework (Australia):</i> http://youthstrategy.pbworks.com/
2) Palvelujen ja niille asetettujen tavoitteiden kohtaaminen	Kaikki nuorten palvelut kohtaavat strategiassa asetetut tavoitteet.	Lähes kaikki (väh. 2/3) nuorten palvelut kohtaavat strategiassa asetetut tavoitteet.	Osa (väh. 1/3) nuorten palveluista kohtaa strategiassa asetetut tavoitteet.	Nuorten palvelut eivät kohtaa strategiassa asetettuja tavoitteita tai nuorten palveluja eivät ohjaa strategiaan kytkeytyvät tavoitteet.	Luotettavaa tietoa tavoitteiden saavuttamisesta voidaan saada vain tulosten ja vaikutusten arvioinnilla.
3) Nuorten ajankohtaisiin tarpeisiin perustuva palvelujen kehittäminen	Nuorten henkilöstö on tietoinen nuorten tarpeiden muuttuvasta luonteesta. Nuorten henkilöstö on hyvin selvillä ajankohtaisista tarpeista ja käyttää saamaansa tietoa luodakseen uusia ja parantaakseen olemassa olevia palveluja ja kokoelmia. Nuorten henkilöstö pyrkii reagoimaan muutoksiin mahdollisimman nopeasti.	Nuorten henkilöstö on tietoinen nuorten tarpeiden muuttuvasta luonteesta. Nuorten henkilöstö pyrkii pysymään selvillä ajankohtaisista tarpeista ja käyttää saamaansa tietoa parantaakseen olemassaolevia palveluja ja kokoelmia.	Nuorten henkilöstö on tietoinen nuorten tarpeiden muuttuvasta luonteesta, mutta ei aktiivisesti etsi tietoa ajankohtaisista tarpeista. Tietämyksen ollessa tarjolla, nuorten henkilöstö pyrkii käyttämään sitä parantaakseen palveluja ja kokoelmia.	Nuorten henkilöstö ei ole tietoinen nuorten tarpeista.	Nuoret ovat kirjava asiakasryhmä, joten myös heidän tarpeensa ovat kirjavia. Viihde-, teknologia- ja tiedontarpeet, jotka liittyvät esim. opiskeluun, ammatinvalintaan, vapaa-ajanviettoon, populaarikulttuuriin ja kehitysvaiheeseen. Tarvearviointi

4) Palvelujen arviointi	Kirjasto arvioi nuorten palveluja vuosittain. Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi kirjastolla on käytössään ainakin 2 palvelujen arvioinnin välinettä.	Kirjasto arvioi nuorten palveluja 2 vuoden välein. Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi kirjastolla on käytössään ainakin 1 palvelujen arvioinnin väline.	Kirjasto arvioi nuorten palveluja 3 tai useamman vuoden välein. Kirjastolla on käytössään ainakin 2 palvelujen arvioinnin välinettä.	Kirjasto arvioi nuorten palveluja satunnaisesti. Kirjastolla on käytössä 1 palvelujen arvioinnin väline.	<p><i>IFLA Guidelines for Library Services for Young Adults: http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ya-guidelines-en.pdf</i></p> <p><i>Walter: Output Measures and More – Planning and Evaluating Public Library Services for Young Adults(1995)</i></p> <p>Nuorille räätälöity asiakastyytyväisyyskysely</p> <p>Tämä arviointikehikko</p>
5) Nuortenkirjastotyön dokumentointi	Nuorten henkilöstö pitää perusteellisesti kirjaa kaikista nuorten palveluista. Yhteenveto kootuista tiedoista raportoidaan kirjaston johdolle ja annetaan tiedoksi koko henkilöstölle vähintään vuosittain.	Nuorten henkilöstö pitää tilastoa nuorten palveluista, esim. tapahtumien osallistujamääristä ja luokkakäynneistä. Tiedot raportoidaan ajoittain, vähintään vuosittain, kirjaston johdolle.	Nuorten henkilöstö toimittaa kirjaston johdolle vuosittain vaadittavat tilastot summittaisina arviointina.	Nuorten henkilöstö ei dokumentoi työtään eikä raportoi kirjaston johdolle.	<p>Tilastot, arvioinnit, tapahtumat, esiintyjät, muistiinpanot onnistumisista ja epäonnistumista</p> <p>Artikkeleita ammatillisiin painettuihin ja sähköisiin julkaisuihin.</p>

Resurssit					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
6) Henkilöstön koulutustaso ja nuortenkirjastotyön osuus työnkuvassa	Vähintään 1 henkilötyövuoden verran korkeakoulutettua nuorten henkilöstöä, jonka työnkuva painottuu nuortenkirjastotyöhön. Nuorten henkilöstöä on riittävästi suhteessa koko henkilöstön määrään sekä nuorten kirjastonkäyttöön ja lainaukseen.	Vähintään 1 henkilötyövuoden verran koulutettua nuorten henkilöstöä, jonka työnkuva painottuu nuortenkirjastotyöhön.	Vähintään 1 henkilötyövuoden verran koulutettua tai kouluttamatonta nuorten henkilöstöä, jonka työnkuvaan kuuluu nuortenkirjastotyö.	Ei nuorten henkilöstöä.	<p>Koulutetulla henkilöstöllä tarkoitetaan tässä kirjastoasetuksessa määritellyt kirjastoalan kelpoisuusvaatimukset täyttävää henkilöstöä.</p> <p>Painottumisella tarkoitetaan tässä väh. 50% osuutta työajasta.</p>

7) Aineistomäärärahojen kohdistaminen	Nuorten aineistolle on osoitettu oma erillinen määräraha. Määrärahat on jaettu ikäryhmien kirjastonkäytön ja lainauksen suhteen.	Lapsille ja nuorille on kohdistettu yhteinen määräraha. Hankinnasta vastaava henkilöstö huolehtii, että määräraha jakautuu oikeudenmukaisesti ikäryhmien kirjastonkäytön ja lainauksen suhteen.	Lapsille ja nuorille on kohdistettu yhteinen määräraha.	Aineistomäärärahoja ei ole kohdistettu ikäryhmittäin.	
8) Tapahtumien ja projektien rahoitus	Rahoitus kattaa nuorille suunnattujen tapahtumien säännöllisen järjestämisen. Erityisprojekteja toteutetaan organisaation omalla tai ulkopuolisista lähteistä saadulla rahoituksella.	Rahoitus kattaa nuorille suunnattujen tapahtumien satunnaisen järjestämisen. Satunnaisia erityisprojekteja toteutetaan ulkopuolisista lähteistä saadulla rahoituksella.	Rahoitus kattaa nuorille suunnattujen tapahtumien satunnaisen järjestämisen, mutta ei riitä erityisprojekteihin.	Rahoitus ei riitä nuorille suunnattujen tapahtumien tai erityisprojektien järjestämiseen.	

Osallistaminen ja yhteistyö					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
9) Nuorten osallistaminen palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen	Kirjastolla on jatkuvasti toiminnassa oleva nuorten toimikunta, jolla on merkittävä rooli nuorten palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi nuorilta kysytään säännöllisesti mielipiteitä ja toiveita kirjastopalveluihin liittyen eri menetelmiä hyödyntäen.	Nuorilta kysytään säännöllisesti mielipiteitä ja toiveita kirjastopalveluihin liittyen asiakastytyväisyyskyselyä tai jotain muuta menetelmää hyödyntäen.	Nuorilla on palautteenantomahdollisuus (paperinen ja/tai verkkolomake).	Nuorille ei tarjota mahdollisuuksia ilmaista mielipiteitään kirjaston palveluista.	<i>Ladder of Youth Voice</i> (http://www.freechild.org/ladder.htm) Asiakastytyväisyys- ja muut kyselyt (myös kirjaston ei-käyttäjät) Fokusryhmähaastattelut Yhteistyö kunnan nuorisovaltuuston kanssa

10) Yhteistyö koulujen kanssa	Nuorten henkilöstö tekee säännöllistä yhteistyötä koulujen kanssa. Uusia yhteistyömuotoja suunnitellaan ja kokeillaan ajoittain.	Nuorten henkilöstö tekee yhteistyötä alueen koulujen kanssa, mutta yhteistyö on luonteeltaan epäsäännöllistä.	Nuorten henkilöstö on yhteydessä alueen kouluihin varmistaakseen, että niissä ollaan tietoisia kirjaston palveluista.	Nuorten henkilöstö ei ole tekemisissä alueen koulujen kanssa.	
11) Kouluyhteistyön suunnitelmallisuus	Kirjasto ja koulu ovat tehneet kirjallisen yhteistyösopimuksen ja/tai kirjastoyhteistyö on kirjattu kunnan opetussuunnitelmaan. Sopimus toteutuu hyvin ja se tarkistetaan vähintään 3 vuoden välein.	Kirjasto ja koulu ovat tehneet kirjallisen yhteistyösopimuksen ja/tai kirjastoyhteistyö on kirjattu kunnan opetussuunnitelmaan. Sopimus toteutuu hyvin ja tarkistetaan vähintään 5 vuoden välein.	Kirjasto ja koulu ovat tehneet kirjallisen yhteistyösopimuksen ja/tai kirjastoyhteistyö on kirjattu kunnan opetussuunnitelmaan. Sopimuksen toteutuminen on puutteellista.	Kirjasto ja koulu eivät ole tehneet kirjallista yhteistyösopimusta eikä kirjastotyötä ole kirjattu kunnan opetussuunnitelmaan.	Kouluyhteistyö voidaan kirjata myös suunnitelman tai palvelulupauksen muotoon. Molempia osapuolia sitova sopimus tai yhteistyön kirjaaminen opetussuunnitelmaan ovat suositeltavia.
12) Yhteistyö alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa	Nuorten henkilöstö ylläpitää jatkuvasti toimivaa yhteistyötä vähintään yhden alueen nuorten parissa työskentelevän toimijan kanssa ja pyrkii jatkuvasti kehittämään yhteistyötä myös muiden tahojen kanssa.	Nuorten henkilöstö pyrkii luomaan ja kehittämään yhteistyötä alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa.	Nuorten henkilöstö on ajoittain tekemisissä alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa.	Nuorten henkilöstö ei ole tekemisissä alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa.	Nuoriso-, kulttuuri- ja vapaa-aikatoimi, yhdistykset, koulukodit, seurakunnat, Tyttöjen/Poikien Talot, jne. Tässä kohdassa ei oteta huomioon kouluyhteistyötä.

Henkilöstön asenteet					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
13) Henkilöstön suhtautuminen nuoriin	Koko henkilöstö suhtautuu myönteisesti nuorten läsnäoloon kirjastossa ja kohtelee nuoria ystävällisesti ja kunnioittavasti.	Koko henkilöstö suhtautuu myönteisesti nuorten läsnäoloon kirjastossa.	Koko henkilöstö ymmärtää, että nuoret ovat asiakkaita siinä missä lapset ja aikuisetkin.	Koko henkilöstö ei suhtaudu myönteisesti nuorten läsnäoloon kirjastossa.	
14) Käyttö- ja käytössääntöjen täytäntöönpano	Käyttö- ja käytössäännöt pannaan täytäntöön johdonmukaisesti asiakasryhmästä riippumatta.	Käyttö- ja käytössäännöt pannaan lähes aina täytäntöön johdonmukaisesti asiakasryhmästä riippumatta.	Käyttö- ja käytössääntöjä ei panna täytäntöön johdonmukaisesti kaikille asiakasryhmille.	Käyttö- ja käytössääntöjen rikkomiseen ei puututa.	Säännöt koskien esim. meteliä, kielenkäyttöä, ruokia ja juomia, ihmisten määrää yhden pöydän tai tietokoneen ääressä.

15) Sitoutuminen eettisyyteen ja nuorten palvelujen puolesta puhuminen	Koko henkilöstö osoittaa työssään kirjastotyön eettisten periaatteiden kattavaa tuntemusta. Koko nuorten henkilöstö toimii nuorten palvelujen ja nuorten asiakasryhmän puolestapuhujana.	Koko nuorten henkilöstö osoittaa työssään kirjastotyön eettisten periaatteiden tuntemusta sekä toimii nuorten palvelujen ja nuorten asiakasryhmän puolestapuhujana.	Koko nuorten henkilöstö tuntee kirjastotyön eettiset periaatteet.	Koko nuorten henkilöstö ei tunne kirjastotyön eettisiä periaatteita.	<i>Kirjastotyön eettiset periaatteet:</i> http://kirjastoseura.kaapeli.fi/admin/liitteet/liite_3176
---	--	---	---	--	--

Henkilöstön tietämyksen kehittäminen					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
16) Henkilöstön tiedottaminen ja kouluttaminen nuorten palveluihin liittyen	Kirjasto tiedottaa henkilöstölle nuorten palveluista esim. kehittämispäivien ja kokousten yhteydessä. Koko henkilöstöä kannustetaan oppimaan nuorten parissa työskentelyyn liittyvistä asioista. Nuorten henkilöstöä kannustetaan jakamaan tietämystään muun henkilöstön kanssa.	Kirjasto tiedottaa henkilöstölle nuorten palveluista esim. kehittämispäivien ja kokousten yhteydessä, mutta heitä ei erityisesti kannusteta oppimaan nuorten parissa työskentelyyn liittyvistä asioista. Nuorten henkilöstöä kannustetaan jakamaan tietämystään muun henkilöstön kanssa.	Kirjasto tiedottaa henkilöstölle nuorten palveluista satunnaisesti, mutta heitä ei erityisesti kannusteta oppimaan nuorten parissa työskentelyyn liittyvistä asioista.	Kirjaston henkilöstö ei ole tietoinen nuorten palveluista eikä heille tarjota mahdollisuuksia oppia niistä.	
17) Ammatillinen kehittyminen	Nuorten henkilöstöllä on säännöllisesti tilaisuuksia kehittää itseään ammatillisesti. Nuorten henkilöstön ammatillinen kehittyminen on suunnitelmallista.	Nuorten henkilöstöllä on säännöllisesti tilaisuuksia kehittää itseään ammatillisesti.	Nuorten henkilöstöllä on satunnaisia tilaisuuksia ammatilliseen kehittämiseen.	Nuorten henkilöstöllä ei ole tilaisuuksia ammatilliseen kehittämiseen.	Ammatillisen kehittämisen tilaisuuksia ovat esim. eri tahojen järjestämät kurssit, koulutukset, konferenssit ja työpajat.

18) Ammatillinen aktiivisuus	Nuorten henkilöstö seuraa työhönsä liittyviä ammatillisia julkaisuja sekä osallistuu aktiivisesti vähintään yhden kollegiaalisen yhteisön toimintaan ja on lisäksi mukana vähintään yhden kollegiaalisen yhteisön toiminnassa.	Nuorten henkilöstö seuraa työhönsä liittyviä ammatillisia julkaisuja ja on mukana vähintään yhden kollegiaalisen yhteisön toiminnassa.	Nuorten henkilöstö seuraa työhönsä liittyviä ammatillisia julkaisuja tai on mukana vähintään yhden kollegiaalisen yhteisön toiminnassa.	Nuorten henkilöstö ei seuraa työhönsä liittyviä ammatillisia julkaisuja eikä ole mukana kollegiaalisten yhteisöjen toiminnassa.	Kollegiaalisilla yhteisöillä tarkoitetaan tässä nuortenkirjastotyöhön liittyviä paikallisia, alueellisia ja kansallisia järjestöjä, työryhmiä ja muita (löysiäkin) ryhmittymiä, joissa tehdään yhteistyötä, jaetaan kokemuksia ja järjestetään koulutuksia. Aktiiviseen osallistumiseen kuuluvat osallistuminen työryhmiin, kirjoittaminen ammatillisiin painettuihin/sähköisiin julkaisuihin ja esitykset konferensseissa.
-------------------------------------	--	--	---	---	--

Asiakasryhmän tarpeiden tuntemus ja huomioiminen					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
19) Nuorten kehitysvaiheeseen liittyvien tarpeiden tuntemus	Nuorten henkilöstö tuntee nuorten kehitysvaiheeseen liittyvät tarpeet hyvin. Koko henkilöstöllä on perustietoa nuorten kehitysvaiheeseen liittyvistä tarpeista.	Nuorten henkilöstö tuntee nuorten kehitysvaiheeseen liittyvät tarpeet hyvin.	Nuorten henkilöstöllä on perustietoa nuorten kehitysvaiheeseen liittyvistä tarpeista.	Nuorten henkilöstö ei tunne nuorten kehitysvaiheeseen liittyviä tarpeita.	<i>Aaltonen, jne.: Nuoren aika (2003)</i>

20) Ajantasainen nuorten kulttuurin tuntemus	<p>Nuorten henkilöstö on tietoinen nuorten kulttuuria käsittelevistä painetuista ja sähköisistä lähteistä ja perehtyy kuukausittain vähintään yhteen niistä. Nuorten henkilöstö osallistuu vähintään kerran vuodessa aiheeseen liittyvään ammatillisen kehittymisen tilaisuuteen. Kirjasto kokoaa tietoa nuorten kulttuurista suoraan paikallisilta nuorilta parin vuoden välein.</p>	<p>Nuorten henkilöstö on tietoinen nuorten kulttuuria käsittelevistä painetuista ja sähköisistä lähteistä ja perehtyy kuukausittain vähintään yhteen niistä. Nuorten henkilöstö osallistuu vähintään kerran vuodessa aiheeseen liittyvään ammatillisen kehittymisen tilaisuuteen.</p>	<p>Nuorten henkilöstö on tietoinen nuorten kulttuuria käsittelevistä painetuista ja/tai sähköisistä lähteistä ja perehtyy satunnaisesti johonkin niistä. Nuorten henkilöstöllä on satunnaisia aiheeseen liittyviä ammatillisen kehittymisen tilaisuuksia.</p>	<p>Nuorten henkilöstö ei ole tietoinen nuorten kulttuuria käsittelevistä painetuista/sähköisistä lähteistä eikä aiheeseen liittyvistä ammatillisista kehittymistilaisuuksista.</p>	<p>Nuorten kulttuurin piiriin kuuluvat esim. kiinnostuksenkohteet, harrastukset ja populaarikulttuurin ilmiöt.</p> <p>Ammatillisen kehittymisen tilaisuuksia ovat esim. eri tahojen järjestämät kurssit, koulutukset, konferenssit ja työpajat.</p> <p>Lähteitä ovat esim. nuortenlehdet, ammatilliset julkaisut, aihetta käsittelevät verkkosivut ja blogit sekä nuorisotutkimuksen julkaisut.</p>
21) Toteennäytetty kulttuurisen moninaisuuden kunnioitus	<p>Nuorten henkilöstö päivittää säännöllisesti tietojaan alueen demografisesta rakenteesta. Kirjaston kokoelmissa ja palveluissa heijastuu alueen ja maailman kulttuurien ja näkökulmien monimuotoisuus.</p>	<p>Nuorten henkilöstö on selvillä alueen demografisesta rakenteesta. Kirjaston kokoelmissa ja palveluissa heijastuu alueen ja maailman kulttuurien ja näkökulmien monimuotoisuus.</p>	<p>Nuorten henkilöstö on selvillä alueen demografisesta rakenteesta. Kirjaston kokoelmissa, oheistoiminnoissa ja strategiassa otetaan huomioon vain alueen suurimmat kieli- ja kulttuuriryhmät.</p>	<p>Nuorten henkilöstö ei ole selvillä alueen demografisesta rakenteesta. Kirjaston strategiassa, kokoelmissa ja palveluissa otetaan huomioon vain alueen suurimmat kieli- ja kulttuuriryhmät.</p>	<p>Aineistot, palvelut ja tapahtumat eri kielillä</p> <p>Eri etnisten ryhmien populaarikulttuuriset tarpeet</p>
22) Erityistarpeisten nuorten huomioiminen	<p>Nuorten palvelujen strategiassa ja asiakastytyväisyystutkimuksissa käsitellään erityisnuorille suunnattuja palveluja. Kirjasto tekee yhteistyötä erityistarpeisten asiakkaiden asiaa ajavien organisaatioiden kanssa tarjotakseen tarkoituksenmukaisia palveluja. Nuorten kokoelmat sisältävät monipuolisen valikoiman erityisnuorille suunnattuja aineistoja. Koko kirjasto on esteetön arkkitehtuurin sallimissa rajoissa.</p>	<p>Asiakastytyväisyystutkimuksissa käsitellään erityisnuorille suunnattuja palveluja. Nuorten kokoelmissa heijastuu pyrkimys erityisnuorten huomioimiseen. Koko kirjasto on esteetön arkkitehtuurin sallimissa rajoissa.</p>	<p>Erityisnuoret pyritään ottamaan huomioon kirjaston kokoelmissa, mutta kokoelmat ovat osin puutteelliset. Kirjasto pyrkii tekemään koko kirjastosta esteettömän arkkitehtuurin sallimissa rajoissa.</p>	<p>Kirjasto ei ole kiinnittänyt huomiota erityistarpeisten nuorten tarpeisiin.</p>	<p>Erityistarpeisia nuoria ovat esim. kuulo-, näkö-, kehitys- ja liikuntavammaiset nuoret.</p> <p><i>Esteeton.fi – Tieto-osio:</i> http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/</p>

23) Valmius haastavien nuorten kohtaamiseen	Koko henkilöstö saa ajoittain koulutusta/tietoa haastavien nuorten kohtaamisesta ja ongelmatilanteiden ratkaisemisesta. Aiheesta keskustellaan kirjaston kokouksissa ajoittain.	Osalla henkilöstöstä on koulutusta/tietoa haastavien nuorten kohtaamisesta ja ongelmatilanteiden ratkaisemisesta. Tätä tietämystä jaetaan ja aiheesta keskustellaan kirjaston kokouksissa ajoittain.	Osalla henkilöstöstä on koulutusta/tietoa haastavien nuorten kohtaamisesta ja ongelmatilanteiden ratkaisemisesta.	Henkilöstöllä ei ole koulutusta/tietoa haastavien nuorten kohtaamisesta ja ongelmatilanteiden ratkaisemisesta.	<p>Haastavia nuoria ovat esim. päihdeongelmaiset, koulukiusatut, kodin ongelmista kärsivät, erilaisista mielenterveysongelmista kärsivät, syrjäytyneet tai syrjäytymisvaarassa olevat nuoret.</p> <p>Ongelmatilanteet voivat liittyä esim. häiriökäyttäytymiseen tai nuorten tarpeeseen avautua ongelmistaan kirjaston henkilöstölle.</p>
--	---	--	---	--	---

Aineistojen tuntemus					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
24) Eri formaateissa julkaistujen aineistojen tuntemus	Nuorten henkilöstö on perehtynyt monipuolisesti eri formaateissa julkaistuihin nuorten aineistoihin.	Nuorten henkilöstö on perehtynyt painettujen aineistojen lisäksi myös muutamissa muissa formaateissa julkaistuihin nuorten aineistoihin.	Nuorten henkilöstö on perehtynyt painettuihin nuorten aineistoihin.	Nuorten henkilöstö ei ole perehtynyt nuorten aineistoihin.	Painetut aineistot, e-aineistot, äänikirjat, musiikki, elokuvat, tv-sarjat, tietokone-, konsoli- ja lautapelit, jne.

25) Nuortenkirjallisuuden tuntemus	Nuorten henkilöstö lukee vähintään 2 nuortenkirjaa kuukaudessa, ottaa vuosittain osaa useisiin nuortenkirjallisuuteen liittyviin ammatillisiin aktiviteetteihin ja seuraa säännöllisesti vähintään kahta nuortenkirjallisuutta käsittelevää painettua tai verkkolähdettä.	Nuorten henkilöstö lukee 1-2 nuortenkirjaa kuukaudessa, pyrkii osallistumaan vuosittain yhteen nuortenkirjallisuuteen liittyvään ammatillisen kehittymisen tilaisuuteen ja seuraa vähintään yhtä nuortenkirjallisuutta käsittelevää painettua tai verkkolähdettä.	Nuorten henkilöstö lukee enintään 10 nuortenkirjaa vuodessa, osallistuu satunnaisesti nuortenkirjallisuuteen liittyvään ammatillisen kehittymisen tilaisuuteen ja lukee ajoittain vähintään yhtä nuortenkirjallisuutta käsittelevää painettua tai verkkolähdettä.	Nuorten henkilöstö ei lue nuortenkirjallisuutta eikä seuraa nuortenkirjallisuutta käsitteleviä lehtiä tai verkkolähteitä.	<p><i>Lukufiilis-lehti</i></p> <p><i>Sivupiiri:</i> http://www.sivupiiri.fi/</p> <p><i>Lastenkirjahylly:</i> http://lastenkirjahylly.blogspot.com</p> <p>Ammatillisia aktiviteetteja voivat olla esim. koulutukset, työpajat sekä kirja-arvioiden kirjoittaminen painettuihin tai verkkojulkaisuihin.</p>
26) Uusien teknologioiden ja digitaalisten tiedonlähteiden tuntemus ja käyttö	Nuorten henkilöstö seuraa säännöllisesti vähintään yhtä digitaalisia tiedonlähteitä ja uusia teknologioita käsittelevää painettua tai verkkolähdettä. Nuorten henkilöstö käyttää digitaalisia tiedonlähteitä ja uusia teknologioita työssään säännöllisesti.	Nuorten henkilöstö on tietoinen uusista teknologioista ja digitaalisista tiedonlähteistä ja käyttää niitä työssään ajoittain.	Nuorten henkilöstö on tietoinen uusista teknologioista ja digitaalisista tiedonlähteistä, mutta ei käytä niitä työssään.	Nuorten henkilöstö ei ole tietoinen uusista teknologioista eikä digitaalisista tiedonlähteistä.	Esim. teknologia-aiheisten blogien, Twitter-syötteiden ja podcastien seuraaminen.

Kokoelmat					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
27) Kokoelmapolitiikka	Kirjastolla on erillinen kirjallinen nuorten kokoelmapolitiikka, joka on yhtäpitävä kirjaston strategian kanssa sekä sopusoinnussa aikuisten ja lasten kokoelmapolitiikan kanssa. Kokoelmapolitiikka päivitetään säännöllisesti nuorten henkilöstön avustuksella.	Kirjastolla on erillinen kirjallinen nuorten kokoelmapolitiikka.	Kirjastolla on kirjallinen kokoelmapolitiikka, mutta ei erillistä kokoelmapolitiikkaa nuorille.	Kirjastolla ei ole kirjallista kokoelmapolitiikkaa tai se on vanhentunut.	

28) Kokoelmien sisältämät formaatit	Nuorten kokoelmat koostuvat vähintään kuudesta formaatista. Kokoelmista ei löydy vanhentuneita formaatteja.	Nuorten kokoelmat koostuvat vähintään viidestä formaatista.	Nuorten kokoelmat koostuvat vähintään neljästä formaatista.	Nuorten kokoelmat koostuvat korkeintaan kolmesta formaatista.	Painetut aineistot, e-aineistot, äänikirjat, musiikki, elokuvat, tv-sarjat, tietokone-, konsoli- ja lautapelit, jne.
29) Kokoelmien ylläpito	Nuorten kokoelmia käydään läpi ja arvioidaan jatkuvasti, huonokuntoinen ja epärelevantti aineisto poistetaan. Aineiston vuosittainen hankinta ja poisto ovat tasapainossa.	Nuorten kokoelmat käydään läpi säännöllisesti vähintään 3 vuoden välein, huonokuntoinen ja epärelevantti aineisto poistetaan. Aineistoa hankitaan vuosittain hieman enemmän kuin poistetaan.	Nuorten kokoelmia käydään läpi ajoittain, huonokuntoinen ja epärelevantti aineisto poistetaan. Aineistoa hankitaan vuosittain selvästi enemmän kuin poistetaan.	Nuorten kokoelmia ei käydä läpi järjestelmällisesti.	
30) Kokoelmien uudelleenjärjestäminen	Nuorten henkilöstö arvioi nuorten kokoelmien uudelleenjärjestelytarvetta jatkuvasti maksimoidakseen kokoelmien helppokäyttöisyyden.	Nuorten henkilöstö arvioi nuorten kokoelmien uudelleenjärjestelytarvetta 2-3 vuoden välein varmistaakseen kokoelmien helppokäyttöisyyden.	Nuorten kokoelmien uudelleenjärjestelyä ohjaa tarve saada kokoelmat mahdutettua.	Nuorten kokoelmien järjestystä ei muuteta.	Aineistojen sijoittelun loogisuus Lisätilan järjestäminen tietyille kokoelman osalle Genrejaottelu, yms. Opasteet
31) Kokoelmien esilletuominen	Kirjasto käyttää useita eri menetelmiä nuorten aineiston esilletuomisessa. Materiaaleja päivitetään ja eri keinojen toimivuutta arvioidaan jatkuvasti.	Kirjasto käyttää vähintään kahta menetelmää nuorten aineiston esilletuomisessa. Materiaalit päivitetään säännöllisesti.	Kirjasto käyttää vähintään yhtä menetelmää nuorten aineiston esilletuomisessa.	Kirjasto ei erityisesti pyri tuomaan nuorten aineistoa esille.	Aineistonäyttelyt Lukusuosituslistat, aiheuettelot Verkkotyökalut, esim. vinkit kirjaston blogissa tai Facebook-sivulla

Muut palvelut					
Arviointikohta	Menestyksekkäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
32) Nuorille omistettut tilat	Kirjastossa on nuorille omistettu selkeästi rajattu tila, jonka pinta-ala suhteessa kirjaston kokoon on vähintään yhtä suuri kuin nuorten osuus kunnan väestöstä. Nuorten tila on suunniteltu ja sitä päivitetään nuorten avustuksella. Nuorten tila sisältää ainakin nuorille suunnatun kokoelman, asiakaspäätteitä ja muuta teknologiaa sekä istuimia.	Kirjastossa on nuorille omistettu selkeästi rajattu tila. Nuorten tila sisältää ainakin nuorille suunnatun kokoelman, asiakaspäätteen ja istuimia.	Kirjastossa on nuorille omistettu tila, joka sisältää ainakin nuorille suunnatun kokoelman ja istuimia.	Kirjastossa on nuorille suunnattu kokoelma, mutta ei erityisesti nuorille omistettua tilaa.	<i>National Teen Space Guidelines (USA):</i> http://www.ala.org/yalsa/sites/ala.org.yalsa/files/content/guidelines/guidelines/teenspaces.pdf
33) Asiakaspäätteet ja muu teknologia	Nuorilla on käytössään heille tarkoitettuja asiakaspäätteitä sekä mahdollisesti muuta ei-painettujen aineistojen käyttämisessä tarvittavaa teknologiaa.	Nuorilla on yhteiset asiakaspäätteet lasten kanssa.	Nuorilla on yhteiset asiakaspäätteet lasten ja aikuisten kanssa.	Kirjastossa ei ole ollenkaan nuorten käytössä olevia asiakaspäätteitä.	
34) Tiedonhallintataitojen opetus	Nuorille opetetaan tiedonhallintataitoja systemaattisesti. Kukin ikäluokka pyritään tavoittamaan opetukseen vähintään kerran yläkoulun aikana. Tiedonhallintataitojen opetusta markkinoidaan opettajille säännöllisesti. Henkilöstö käyttää myös kaikki mahdollisuudet opettaa tiedonhakuun liittyviä asioita erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.	Nuorille opetetaan tiedonhallintataitoja, mutta opetusta ei järjestetä systemaattisesti. Palvelua markkinoidaan opettajille säännöllisesti.	Nuorille opetetaan tiedonhallintataitoja satunnaisesti. Palvelua ei markkinoida opettajille tai markkinoidaan satunnaisesti.	Kirjasto ei opeta muodollisesti tiedonhallintataitoja nuorille.	Tiedonhallintataitojen opetuksella tarkoitetaan tässä kirjastonkäytön, tiedonhaun, lähdekritiikin, jne. taitojen opetusta. <i>Mediakasvatus.kirjastot.fi:</i> http://mediakasvatus.kirjastot.fi/ <i>Mediakasvatuskeskus Metka:</i> http://www.mediametka.fi/

35) Kirjavinkkaus	Nuorille vinkataan systemaattisesti. Kukin ikäluokka pyritään tavoittamaan kirjavinkkaukseen vähintään kerran yläkoulun aikana. Palvelua markkinoidaan opettajille säännöllisesti. Lisäksi henkilöstö suosittelee nuorille kirjallisuutta asiakaspalvelutilanteissa.	Nuorille vinkataan, mutta vinkkaus ei ole systemaattista. Palvelua markkinoidaan opettajille säännöllisesti.	Nuorille vinkataan satunnaisesti. Palvelua ei markkinoida opettajille tai markkinoidaan satunnaisesti.	Nuorille ei vinkata.	Vinkkareina oma henkilöstö ja/tai vierailevat vinkkarit <i>Mäkelä: Kirjavinkkarikirja (2003)</i> <i>Kirjavinkkariblogi:</i> <i>http://vinkkarit.vuodatus.net/</i>
--------------------------	--	--	--	----------------------	---

Markkinointi					
Arviointikohta	Menestykseäs	Pätevä	Perustaso	Alle perustason	Esimerkkejä/lähteitä
36) Markkinointi ja sen suunnittelu	Kirjaston nuorten palvelujen markkinointi perustuu nuorten palveluja varten räätälöityyn markkinointisuunnitelmaan tai koko kirjaston kattavaan markkinointisuunnitelmaan, jossa nuoret otetaan huomioon omana asiakasryhmänä.	Kirjaston nuorten palvelujen markkinointi perustuu koko kirjaston kattavaan markkinointisuunnitelmaan, mutta nuoria ei oteta siinä huomioon omana asiakasryhmänä.	Kirjasto markkinoi nuorten palveluja satunnaisesti. Kirjastolla ei ole markkinointisuunnitelmaa.	Kirjasto ei markkinoi nuorten palveluja.	
37) Markkinointikäytännöt	Kirjasto käyttää monipuolisesti eri viestintävälineitä, sekä perinteisiä että viimeisimpiä teknologioita hyödyntäviä, tiedottaakseen säännöllisesti suoraan nuorille ajankohtaisista asioista liittyen tapahtumiin, kokoelmiin ja muihin palveluihin. Nuorten henkilöstö varmistaa kirjaston näkyvyyden kouluilla, nuorisotiloissa ja muissa nuorten suosimissa paikoissa.	Kirjasto käyttää vähintään kolmea viestintävälinettä säännöllisessä ajankohtaisista asioista viestimässä koskien nuorten tapahtumien lisäksi myös muita nuorten palveluja.	Kirjasto markkinoi nuorten tapahtumia käyttäen vähintään kahta viestintävälinettä.	Kirjasto ei markkinoi nuorten palveluja.	Verkkonäkyvyys Julisteet, lentolehtiset Lehtimainonta Kasvokkain tapahtuva markkinointi, viidakkorumpu

38) Verkkonäkyvyys	Kirjastolla on verkkosivut ja esim. blogi tai Facebook-sivu. Näitä päivitetään aktiivisesti. Kirjaston verkkonäkyvyys sisältää myös jonkin nuorille omistetun osion.	Kirjastolla on verkkosivut ja lisäksi esim. blogi tai Facebook-sivu.	Kirjastolla on verkkosivut, mutta kirjasto ei ole mukana sosiaalisessa mediassa.	Kirjastolla ei ole verkkonäkyvyyttä.	Kirjaston omat ja kirjastokimpan yhteiset verkkosivut Sosiaalinen media, esim. Facebook, Twitter, Instagram, blogit
---------------------------	--	--	--	--------------------------------------	--

LIITE 3: Ohjeet arviointikehikon testaajille

1. Kehikko ei ole lomakemuodossa, joten se kannattaa tulostaa paperille.
2. Arviointikehikkoa tehdessänne pohtikaa siinä käsiteltyjä asioita ainoastaan oman yksikkönne kohdalta. Jos yksikkönne on kunnan pääkirjasto, lähikirjastoissa tehtävää nuortenkirjastotyötä ei huomioida. Jos taas yksikkönne on lähikirjasto, pääkirjastossa tehtävää nuortenkirjastotyötä ei huomioida, ellei se kosketa omaa aluetta (esim. pääkirjaston henkilöstö hoitaa kirjavinkkauksen oman alueenne yläkouluissa).
3. Verratkaa arviointikehikossa esitettyjä kriteerejä oman kirjastonne tämänhetkiseen tilanteeseen ja valitkaa kehikosta omaa tilannettanne vastaava taso (menestykseks, pätevä, perustaso tai alle perustason). Jos kirjaston toiminnassa on yksikin puute suhteessa tietyn tason (esim. pätevä) vaatimuksiin, tulee tasoista valita alempi taso (esim. perustaso).
4. Pyrkikää mahdollisimman objektiiviseen arviointiin, välttäkää toimintanne yli- tai aliarviointia.
5. Arviointikehikkoa testattaessa voitte vapaasti kysyä tietoja tai mielipiteitä muulta henkilöstöltä. Otan mielelläni vastaan tiedot siitä ketkä ovat osallistuneet testaukseen (esim. kirjaston johtaja, nuortenkirjastotyöstä vastaava kirjastonhoitaja, nuortenkirjastotyöhön osallistuva kirjastovirkailija) ja miten he ovat siihen osallistuneet (esim. pääasiallisena testaajana, vastaamalla johonkin tiettyyn kysymykseen).
6. Jos jossakin kehikon kohdassa valinnan tekeminen on mahdotonta, esim. kahden eri tason kaikki kriteerit pätevät kirjastoonne, tehkää tästä merkintä kehikon viereen tai erilliselle paperille. Myös epäselvistä ilmauksista yms. puutteista voitte halutessanne tehdä merkintöjä. Nämä auttavat omalta osaltaan arviointikehikon kehittämisessä.
7. Valinnan voi merkitä vaikkapa ruksittamalla tai ympyröimällä. Sillä miten merkintä tehdään ei ole väliä, kunhan valinta on selkeästi merkitty.
8. Jos arviointia tehdessänne tulee kysyttävää, minut tavoittaa sähköpostitse ([sähköpostiosoite poistettu]) tai puhelimitse (puh. [puhelinnumero poistettu]).
9. Voitte toimittaa arviointinne (alkuperäisenä tai kopiona) minulle paperisena tullessani kirjastoonne tekemään arvioinnin keskusteluosuutta tai skannattuna osoitteeseen [sähköpostiosoite poistettu].

LIITE 4: Arviointikehikkoon tehdyt muutokset ja niiden perustelu

Arviointialue: Suunnittelu ja arviointi

1) Nuorten palvelujen strategia

Arviointikohta vastaa lähes sellaisenaan YALSA:n kehikon (YALSA teen services... 2011) arviointikohtaa *Develop a strategic plan for library service with YAs based on their unique needs*. Menestyksekäs-tasolla on eroa siinä, että YALSA:n kehikossa vaaditaan strategian jatkuvaa arvioimista toiminnan tuloksiin pohjautuen, kun taas omassa kehikossani vaaditaan arvioinnin tulosten ottamista huomioon strategiaa päivitettäessä. Tällä tavalla halusin tehdä arviointikohdan ymmärrettävämmäksi ja myös helpottaa vaatimuksia hieman. Testausten pohjalta tulin myös siihen tulokseen, että menestyksekäs-tason vaatimus nuortenkirjastopalvelujen strategian vuosittaisesta päivittämisestä on hiukan liioiteltua, joten muutin vaatimuksen muotoon ”vähintään 2-3 vuoden välein”. YALSA:n kehikossa vaaditaan pätevä-tasolla, että nuorten palvelujen strategia on kehitteillä, mutta omassa kehikossani sitä ei vaadita. Mielestäni se, että strategiassa on huomioitu nuoret omana asiakasryhmänä riittää pätevä-tason saavuttamiseksi.

Testauksen perusteella tässä arviointikohdassa menestyksekäs-taso on haasteellinen, mutta ei kuitenkaan mahdoton saavuttaa. Testauksessa kävi myös ilmi, että suurimmassa osassa kirjastoja on käytössä jokin toimintaa ohjaava strategia tai muu strategian kaltainen toimintaa ohjaava asiakirja. Eniten vaihtelua löytyi asiakirjoista käytetyistä nimityksistä. Yhdessä kirjastossa asiakirjasta käytetään nimitystä toimintasuunnitelma, toisessa toimintaa ohjaa strategian sijaan tulokortti (engl. *balanced scorecard*). Toiminnan kannalta sillä, mitä nimeä asiakirjasta käytetään tai minkä tyyppinen asiakirja täsmälleen on, ei mielestäni ole väliä. Arvioinnissa nimitysten kirjo taas voi aiheuttaa epäselvyyksiä. Tästä syystä koin tarpeelliseksi ilmaista arviointikehikossa, minkä tyyppistä asiakirjaa siinä tarkoitetaan. Jotta arviointikehikon ilmaukset pysyisivät mahdollisimman lyhyinä ja selkeinä, kriteereissä käytän kuitenkin sanaa strategia. Sen sijaan lisäsin ”Esimerkkejä/lähteitä”-sarakkeeseen tarkennuksen: ”Strategia, toimintasuunnitelma tai muu nuortenkirjastotyötä ohjaava asiakirja, johon toiminnan tavoitteet on kirjattu”.

2) Palvelujen ja niille asetettujen tavoitteiden kohtaaminen

Tämä arviointikohta pohjautuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Evaluate programs and services*. Päädyin poimimaan tästä YALSA:n kehikon kohdasta ainoastaan tavoitteiden kohtaamista koskevan osan. Päädyin tähän ratkaisuun siitä syystä, että mielestäni YALSA:n kehikossa samassa kohdassa tarkasteltuja muita asioita käsitellään tarpeeksi kehikon muissa arviointikohdissa: nuorten tarpeiden vaikutusta palvelujen kehittämiseen käsitellään arviointikohdassa 3, nuorten tarpeiden tuntemukselle on omistettu kokonainen arviointialue, ja osallistamista käsitellään arviointikohdassa 9. Halusin siis välttää saman asian toistamista.

Testauksessa oli mahdotonta ulkopuolisena arvioida palvelujen ja niille asetettujen tavoitteiden kohtaamista, vaan oli luotettava arviointiin osallistuvan henkilön näkemykseen, joten sisäisten ja ulkoisten arviointien välillä ei ollut tässä kohdassa eroja. Sisäisessäkin arvioinnissa kohta koettiin vaikeaksi, sillä strategioissa olevia tavoitteita voidaan tulkita eri tavoilla. Jos tavoitteiden kohtaamista

halutaan arvioida perusteellisesti, tavoitteet tulisikin määritellä niin selkeästi, että ne eivät ole eri tavoin tulkittavissa. Lisäksi arvioinnin tulisi perustua toiminnan tulosten ja vaikutusten arviointiin, ei arvioijan omiin vaikutelmiin.

Arviointikohdan kriteerejä helpotin todella paljon. YALSA:n kehikossa palvelujen vaaditaan kohtaavan tavoitteet kokonaisuudessaan kaikilla tasoilla perustasosta ylöspäin. Kehittämässäni kehikossa kaikkien tavoitteiden kohtaamista vaaditaan vain menestyksekkäis-tasolla. Perustasolla ja pätevä-tasolla vaaditaan osan ja lähes kaikkien tavoitteiden saavuttamista. Jotta arviointikohta ei sisältäisi tulkinnanvaraisuutta, ilmaisin kriteerit myös kvantitatiivisesti.

3) Nuorten ajankohtaisiin tarpeisiin perustuva palvelujen kehittäminen

Tämä arviointikohta pohjautuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Accept the changing nature of young adult needs*. Arviointikohta muotoutui kuitenkin jo ennen testausta varsin erilaiseen muotoon alkuperäiseen verrattuna. YALSA:n kehikon kyseisessä arviointikohdassa arvioidaan ainoastaan kirjaston tietoisuutta nuorten tarpeiden muuttuvasta luonteesta sekä kirjaston kykyä reagoida nopeasti näihin muutoksiin. Omassa kehikossani tässä arviointikohdassa arvioidaan lisäksi ajan tasalla pysymistä nuorten tarpeiden vaihtelussa. Näistä syistä myös arviointikohdan otsikko on täysin eri kuin YALSA:n arviointikehikossa.

Tämä kohta oli testauksen perusteella suhteellisen helposti arvioitavissa. Vaikeuksia tuotti lähinnä se, että on vaikea sanoa kuinka hyvin kirjastossa ollaan selvillä nuorten ajankohtaisista tarpeista. Kirjastossahan voidaan kuvitella, että ollaan hyvinkin selvillä, mutta totuus voi olla jotain aivan muuta. Tämä asia ei kuitenkaan ole helposti mitattavissa kvantitatiivisesti, joten arviointia tehtäessä joudutaan luottamaan henkilöstön omaan arvioon.

4) Palvelujen arviointi

Tässä arviointikohdassa käsitellään nuorten palvelujen arvioinnin aktiivisuutta ja käytettyjen arviointimenetelmien monipuolisuutta. Arviointikohta ei pohjautu suoraan mihinkään YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) arviointikohtaan, vaikka siinä useissa kohdissa mainitaankin arviointi ja nimetään arviointimenetelmiä. Testauksen perusteella selkeät kriteerit tekevät tästä kohdasta helpon arvioitavan. Testauksen perusteella mittarit vaikuttavat myös realistisilta, sillä hajontaa kirjaston välillä tuli melko paljon.

5) Nuortenkirjastotyön dokumentointi

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Document YA programs and activities*. Olen muokannut kriteerejä siten, että perustasolla ja pätevä-tasolla arviointi perustuu ainoastaan tilastointiin. Menestyksekkäis-tasolla dokumentointiin vaaditaan tilastoinnin ohella myös muita dokumentointitapoja, joista listasin esimerkit niille varattuun sarakkeeseen.

Testauksen perusteella nuortenkirjastotoiminnan dokumentointi on kirjastoissa todella hyvin hoidossa, sillä kaikki kirjastot pääsivät tasoille pätevä tai menestyksekkäs. Koska suomalaisilla kirjastoilla on velvollisuus toimittaa tietyt tilastot toiminnastaan, kirjastojen johto yleensä vaatii jonkin tasoista tilastointia. Uskon kuitenkin, että huonomminkin tilastoinnin hoitavia kirjastoja on olemassa.

Arviointialue: Resurssit

6) Henkilöstön koulutustaso ja nuortenkirjastotyön osuus työnkuvassa

Tämä arviointikohta on kehitetty YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohdan *Equitable funding and staffing levels* pohjalta. Tarkensin kriteerejä siten, että ne sopivat suomalaisen kirjastoalan koulutuksen tasoihin (toinen aste ja korkea-aste) ja niissä annetaan painoarvoa myös sille, kuinka suuri osuus nuortenkirjastotyöllä on henkilöstön työnkuvassa.

Testauksen perusteella tämä arviointikohta on melko selkeä. Osa testaaajista koki, että työnkuvan painottumisen arviointi oli vaikeaa. Tätä helpottaakseni lisäsin ”Esimerkkejä/lähteitä”-sarakkeeseen painottumisen tarkoitettavan vähintään 50% osuutta työajasta.

7) Aineistomäärärahojen kohdistaminen

Samoin kuin edellinen arviointikohta, myös tämän kohdan lähtökohtana toimi YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohta *Equitable funding and staffing levels*. Tämäkin arviointikohta muotoutui esikuvaansa tarkemmaksi. Siinä määrärahojen kohdistaminen suhteutuu hyvin pitkälti asetelmaan yhteisesti lapsille ja nuorille kohdistettu aineistomääräraha vs. pelkästään nuorille kohdistettu aineistomääräraha.

Testauksen perusteella tämä kohta on selkeä arvioitava. Toisaalta kirjastojen välillä oli eroja. Tässä kohdassa näkyi selkeästi isojen ja pienten kirjastojen erot: isoissa kirjastoissa aineistomäärärahat on jaettu ikäryhmittäin ja vastaavasti pienissä niitä ei ole jaettu.

8) Tapahtumien ja projektien rahoitus

Tämän arviointikohdan pohjana toimi YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohta *Develop, justify, administer and evaluate a budget for YA services*. Alkuperäisessä arviointikohdassa arvioitiin nuortenkirjastotyön budjetointia kokonaisuudessaan. En kuitenkaan usko, että nuortenkirjastotyölle voidaan kovin monessa suomalaisessa kirjastossa virallisesti korvamerkitä omaa rahoitustaan ja tällöin myös tarkka budjetointi on mahdotonta. Yleinen rahoituksen riittävyyden arviointi ei myöskään tunnu järkevältä, koska tuskin on sellaista kirjastoa, jolla olisi oikeasti riittävästi rahoitusta käytettävissään, saati että joku tietystä osa-alueesta vastuussa oleva henkilö kokisi, että rahoitusta hänen osa-alueelleen on riittävästi. Erityisesti jos henkilöstöä on liian vähän, tullaan siihen tulokseen, että rahoitus ei kata henkilöstä, jolloin rahoitusta ei vain ikinä tule olemaan.

riittävästi. Samanlaisessa tilanteessa olevissa kirjastoissa voidaan myös nähdä hyvin eri tavalla rahoituksen riittävyys. Näistä syistä päädyin yksinkertaistamaan arviointikohtaa koskettamaan ainoastaan rahoituksen riittävyyttä tapahtumiin ja projekteihin, joita usein pidetään ylimääräisinä ja vähemmän tärkeinä toimintoina.

Arviointialue: Osallistaminen ja yhteistyö

9) Nuorten osallistaminen palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen

YALSA:n arviointikehikossa (YALSA teen services... 2011) on useita arviointikohtia, joiden kriteereissä viitataan nuorten osallistamiseen. Tämä kertonee paljon Yhdysvaltain osallistamiskulttuurista. Meillä Suomessa osallistamiseen ollaan vasta kunnolla heräämässä. Tästä syystä poistin suurimman osan näistä kriteereistä liian haasteellisina ja sen sijaan hyödynsin niitä esimerkkeinä.

YALSA:n kehikossa on kaksi kohtaa, joissa keskitytään pelkästään nuorten osallistamiseen. Näistä toinen, *Develop & supervise formal youth participation*, toimi tässä käsiteltävän arviointikohdan pohjana. YALSA:n versiossa korostetaan tiettyjä osallistamismenetelmiä. Minä itse koen, että tärkeintä on se, että ylipäättään osallistetaan nuoria palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen, ei niinkään se, mitä nimenomaisia menetelmiä käytetään. Muokkasin siis arviointikohtaa pitäen mielessäni sekä tämän tausta-ajatuksen että suomalaisen osallistamisen kulttuurin realiteetit. Tässä kohtaa mietin nimittäin paljon sitä, että pitäisikö asteikko tehdä sen mukaan, mikä on nykytilanteen kannalta realistista vai sen mukaan, mikä olisi mahdollista, jos kirjastot vain ottaisivat asiakkaiden osallistamisen laajemmin käyttöön. Päädyin siis ensimmäiseen vaihtoehtoon.

Harkitsin myös *osallistamisen portaat* -mallin neliportaisen version (ks. Horelli, Kyttä & Kaaja 2002, 42) sisällyttämistä kehikkoon, mutta totesin konkreettisempia kriteereitä sisältävän vaihtoehdon paremmaksi. Jätin kuitenkin lähteitä varten tarkoitettuun sarakkeeseen YALSA:n kehikossakin olevan linkin yhteen osallistamisen portaat -mallin versioon.

Testauksessa mukana olleet kirjastot pärjäsivät tässä arviointikohdassa hyvin, tosin pääasiassa asiakastytyväisyyskyselyjensä ansiosta. Muunlaista osallistamista kirjastoissa harjoitetaan loppujen lopuksi vielä hyvin vähän. Kuitenkin jo se, että nuorten näkemyksiä kuullaan asiakastytyväisyyskyselyjen kautta on paremmin kuin monessa kirjastossa Suomessa. Menestyksekkään tason saavuttaminen asettaa kuitenkin jonkin verran haasteita mille tahansa kirjastolle.

10) Yhteistyö koulujen kanssa

Tämä arviointikohta pohjautuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Serve as a resource, liaison & partner with schools, parents & caregivers*. Yksinkertaistin arviointikohtaa kohdistamalla arvioinnin ainoastaan kouluyhteistyön säännöllisyyteen. Yhteydenpidon muodolla en näe olevan juurikaan merkitystä. Menestyksekkäälle tasolle lisäsin kuitenkin vaatimuksen uusien yhteistyömuotojen suunnittelusta ja kokeilusta.

Tässä kohdassa kaikki kirjastot asettuivat kahdelle ylimmälle tasolle. Pätevä-taso onkin helppo saavuttaa, jos koulujen kanssa ollaan ylipäättään millään tavalla yhteistyössä. Kouluyhteistyö onkin melko vahvoissa kantimissa Suomessa, mutta monilla pienillä kirjastoilla ei kuitenkaan ole resursseja siihen.

11) Kouluyhteistyön suunnitelmallisuus

Tämän arviointikohdan olen kehittänyt itse. *Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015* -julkaisussa todetaan, että koulujen ja kirjastojen yhteistyön tulisi olla suunnitelmallista (Opetusministeriö 2009, 24). Kouluyhteistyön suunnitelmallisuutta voidaan tukea koulun ja kirjaston välisellä sopimuksella tai vaihtoehtoisesti kirjastoyhteistyön kirjaamisella kunnan opetussuunnitelmaan. Arviointikehikossa vaaditaan jommankumman tavan käyttämistä jo arviointikohdan perustasolla. Tämän lisäksi arvioinnin kohteena on kirjatun sopimuksen toteutuminen ja tarkistaminen.

Osalla testaukseen osallistuneista kirjastoista oli yhteistyösopimus, osalla yhteistyö oli kirjattu opetussuunnitelmaan. Osalla kirjastoista yhteistyö taas oli kirjattu palvelulupaukseen, osalla taas ei ollut minkäänlaista sopimusta. Mielestäni yhteistyön kirjaaminen palvelulupaukseen tai yhteistyösuunnitelmaan ei kuitenkaan ole rinnastettavissa sen kirjaamiseen sopimukseen tai opetussuunnitelmaan, sillä palvelulupaus ja suunnitelma eivät sido kouluosapuolta mitenkään. Kirjoitin tästä huomautuksen esimerkeille varattuun sarakkeeseen.

12) Yhteistyö alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa

Tämä arviointikohta syntyi kahden YALSA:n kehikon (YALSA teen services... 2011) kohdan pohjalta: *Develop relationships and partnerships with young adults, administrators and other youth-serving professionals in the community* ja *Develop and implement services to young adults outside the Library*. Ensimmäisessä kohdassa korostuu yhteistyö ylipäättään ja toisessa korostuu kirjaston ulkopuolisten tapahtumien järjestäminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Päätin korostaa yhteistyöpuolta ja jättää kirjaston ulkopuolisten tapahtumien järjestämisen ajatuksen kokonaan pois yksinkertaistaakseni arviointikohtaa. Kirjaston ulkopuoliset tapahtumat luonnollisesti kuuluvat yhteistyöhön yhtenä toimintamuotona.

Tässä kohdassa menestyksekkäs-taso oli testauksessa suhteellisen helposti saavutettavissa, jos pieniä kirjastoja ei oteta lukuun. Tämä johtuu siitä, että yhteistyökumppaneiksi laskettiin testausversion tässä kohdassa myös koulut, jotka ovat hyvin yleisiä yhteistyökumppaneita suomalaisille kirjastoille. Päätinkin muokata kohtaa siten, että kouluja ei lasketa mukaan, sillä arviointikohdat 11 ja 12 käsittelevät nimenomaan kouluyhteistyötä.

Arviointialue: Henkilöstön asenteet

13) Henkilöstön suhtautuminen nuoriin

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Establish an environment in the library wherein all staff serve young adults with courtesy and respect, and all staff are encouraged to promote programs and services for young adults*. Käsillä oleva arviointikohta edustaa kuitenkin vain pientä osaa alkuperäisestä arviointikohdasta. Henkilöstön myönteinen suhtautuminen nuoriin on mielestäni ensiarvoisen tärkeää. Kuitenkaan se ei ole itsestään selvää, kuten voidaan todeta luvussa 3.1.2 esitettyjen nuortenkirjastotyötä tekevien henkilöiden näkemysten ja luvussa 3.2.3 esitettyjen nuorten näkemysten perusteella.

Tämän arviointikohdan ongelmallisuus johtuu siitä, että henkilöstön myönteisyyttä on vaikeaa jossakin ei mahdotonta mitata. Todennäköisimmin arvio tehdään arvioijan omien vaikutelmien perusteella. Arviointikohdan pääasiallinen tarkoitus onkin herättää kirjastoissa keskustelua aiheesta.

Tämä arviointikohta oli testauksessa mukana osana isompaa kokonaisuutta. Ulkoisen arvioinnin näkökulmasta tämä arviointikohta oli varmasti kaikkein hankalin, sillä jouduin luottamaan keskustelun toisen osapuolen näkemykseen ja myös ilmaistun näkemyksen totuudenmukaisuuteen. Henkilöstön suhtautuminen nuoriin on arka aihe ja siitä puhuminen ulkopuoliselle on varmasti vaikeaa.

14) Käyttö- ja käytössääntöjen täytäntöönpano

Edellisen arviointikohdan tapaan tämäkin kohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Establish an environment in the library wherein all staff serve young adults with courtesy and respect, and all staff are encouraged to promote programs and services for young adults*. Vielä testausversiossa nämä olivatkin samassa arviointikohdassa. Testaajilla oli isoja ongelmia kyseisen kohdan arvioimisessa. Vaikeaksi koettiin erityisesti se, että kohdassa arvioitiin kahta hyvin erilaista asiaa: vaikka säännöt pantaisiin täytäntöön tasapuolisesti, nuorten läsnäoloon ei silti välttämättä suhtauduta myönteisesti. Tästä syystä päädyin jakamaan arviointikohdan kahdeksi erilliseksi arviointikohdaksi.

Tämän kohdan kriteerit ovat hyvin samanlaiset kuin alkuperäiset YALSA:n kehikossa määritellyt kriteerit. Selkein ero on siinä, että sääntöjen täytäntöönpanon johdonmukaisuuden määrää on kehitetäessäni arviointikehikossa porrastettu enemmän.

15) Sitoutuminen eettisyyteen ja nuorten palvelujen puolesta puhuminen

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Commitment to professionalism & ethical behavior*. Jaoin kyseisen kohdan kahdeksi arviointikohdaksi, joista toinen on kohta 18.

Alkuperäisessä arviointikohdassa viitataan yhdysvaltalaiseen kirjastotyön etiikan säännöstöön, joten muutin kohtaa siten, että se soveltuu paremmin Suomeen. Kahdella ylimmällä tasolla vaaditaan eet-

tisten periaatteiden osoittamisen lisäksi myös nuorten asiakasryhmän puolesta puhumista. Kohdassa arvioidaan siis kahta hyvin erilaista asiaa, mikä voi hankaloittaa arviointia.

Tämän arviointikohdan tekee hankalaksi myös se, että kirjastotyön eettisten periaatteiden tuntemus saattaa kirjastossa olla hyvälläkin tasolla, vaikka mainittuun asiakirjaan ei olisikaan perehdytty. Tämä kohta on siis hyvin monella tapaa tulkittavissa ja siksi yksi hyvä esimerkki siitä, miksi kehikko ei sovellu tutkimusmenetelmäksi, vaan ainoastaan sisäisen arvioinnin välineeksi.

Arviointialue: Henkilöstön tietämyksen kehittäminen

16) Henkilöstön tiedottaminen ja kouluttaminen nuorten palveluihin liittyen

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Implement methods to attract, develop & train staff working with young adults* lähes sellaisenaan. Muutoksia on lähinnä tehty kriteerien johdonmukaisuuden parantamiseksi.

Testauksessa oli tässä kohdassa melko paljon hajontaa sisäisten ja ulkoisten arviointien tulosten välillä. Tiedottamisosuus on selkeästi arvioitavissa, tosin yhdessä kirjastossa koettiin, että koska tiedottaminen hoidetaan pääasiassa sähköpostitse, riippuu paljon henkilökuntaan kuuluvien omasta aktiivisuudesta, että tietävätkö he nuorten palveluista vai eivät. Henkilöstön kannustuksen arviointi oli selvästi vaikeampaa. Ensinnäkin kannustamisen kokeminen riippuu arvioijan näkökulmasta: esimiesasemassa oleva voi kokea, että kyllä hän kannustaa henkilöstöä, mutta alainen ei välttämättä näe asiaa samalla tavalla. Toiseksi, kouluttautumiseen voidaan kannustaa, mutta käytännön syistä kaikki eivät kuitenkaan voi koulutuksiin osallistua. En kuitenkaan keksinyt tapoja arviointikohdan kehittämiseksi näiltä osin paremmaksi.

17) Ammatillinen kehittyminen

Tämä kohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Plan for personal & professional growth and career development*. YALSA:n versiossa korostuu ammatillisen kehittymisen suunnitelmallisuus, kun taas omassa kehikossani suunnitelmallisuutta vaaditaan vain menestykseks-tasolla. Päädyin tähän ratkaisuun käytännön realiteettien takia. Vaikka suunnitelmallisuus on tärkeää, uskoisin sen olevan kouluttautumiseen liittyen melko harvinaista. Lisäksi suunnitelmallisuutta tärkeämpää on, että ammatillisen kehittymisen tilaisuuksia ylipäättään on tarjolla. Yhdysvalloissa suunnitelmallisuus voi olla keskeisemmässä asemassa jo pelkästään siitä syystä, että koulutustarjontaa on varmasti enemmän kuin meillä Suomessa.

Ammatillisen kehittymisen kohdalla oli myös pieniä eroja arviointivaiheiden tulosten välillä. Uskoisin, että erot liittyvät ammatillisen kehittymisen suunnitelmallisuuteen, sillä kehikon testausversiossa sana saattoi jäädä huomaamatta, kun taas ulkoisessa arvioinnissa esitin asiasta erillisen kysymyksen. Muutin menestykseks-tason kriteerejä siten, että suunnitelmallisuus otetaan esille erillisessä lauseessa ja näin ollen suunnitelmallisuuden osuus korostuu.

YALSA:n kehikossa arviointikohta käsitteli myös koulutuksen kustannusten korvaamista. Minä jätin kyseisen kriteerin omasta kehikostani pois. Ajattelen asian niin, että oletusarvoisesti kustannukset hoitaa kirjasto, kun taas omalla ajalla ja kustannuksella kouluttautuminen on henkilöstön oma valinta, eikä sillä sinällään ole tekemistä kirjastotoiminnan laadun kanssa.

18) Ammatillinen aktiivisuus

Kohdan 15 tavoin tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Commitment to professionalism & ethical behavior*. Kriteerit siirtyivät YALSA:n kehikosta omaan kehikkooni lähes sellaisenaan. Jonkin verran tein kuitenkin muutoksia tehdäkseen arviointikohdasta mahdollisimman selkeän. Arviointikohtaan kuuluu kaksi käsitettä – kollegiaalinen yhteisö ja aktiivinen osallistuminen – jotka mielestäni vaativat määrittelyä väärinkäsitysten välttämiseksi, joten kirjasin määritelmät esimerkeille varattuun sarakkeeseen.

Tässä kohdassa oli isoja eroja sisäisen ja ulkoisen arvioinnin tuloksissa ja nimenomaan siihen suuntaan, että sisäisessä arvioinnissa oli arvioitu ammatillisen sitoutumisen olevan kehnommalla tolalla. Vastaamisessa ei kuitenkaan vaikuttanut olleen ongelmia, joten uskon erojen johtuvan eroista tulokinnassa. En kuitenkaan löytänyt arviointikohdasta mitään tulkinnanvaraisia kohtia, kun tulkinnanvaraiset käsitteetkin on määritelty.

Arviointialue: Asiakasryhmän tarpeiden tuntemus ja huomioiminen

19) Nuorten kehitysvaiheeseen liittyvien tarpeiden tuntemus

Tämä arviointikohta pohjautuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Familiarity with developmental needs*. Alkuperäisessä arviointikohdassa korostuu nuorten kehitysvaiheeseen liittyvä koulutus sekä teorian tuntemus. Koen näihin liittyvät vaatimukset melko koviksi suomalaisten kirjastojen näkökulmasta, vaikka menestykseks-tasolla ne voisivatkin olla perusteltuja, sillä kirjastoilla ei todennäköisesti ole mahdollisuuksia panostaa tähän tietämykseen samalla tavalla kuin suoraan kirjastoalaan liittyvään tietämykseen. Asian voisi tietysti huomioida uutta henkilöstöä rekrytoitaessa.

Aiheeseen liittyvä koulutus tarkoittaisi Suomessa käytännössä todennäköisesti kasvatustieteen opintoja. Tällaisten opintojen vaatimisen sijaan päädyinkin kirjaamaan menestykseks- ja pätevä-tasolle vaatimuksen nuorten kehitysvaiheeseen liittyvien tarpeiden hyvän tuntemuksen. Tällainen tarpeiden tuntemuksen taso voitaneen saavuttaa omaehtoisella lukemisella. Perustasolla riittää perustiedot kehitysvaiheeseen liittyvistä tarpeista.

Tässä kohdassa testaukseen osallistuneet kirjastot olivat hyvin tasaväkisiä. En kuitenkaan näe, että kehikkoa voisi tässä kohtaa muokata paremmaksi, vaan kriteerit ovat vaikeasta mitattavuudestaan huolimatta selkeät.

20) Ajantasainen nuorten kulttuurin tuntemus

Tämä arviointikohta on yhdistelmä kahdesta YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohdasta: *Current knowledge of technology and popular culture* ja *Provide programs and services current with young adult interest and trends*. Selkein ero on se, että nuorten kulttuurin eri osa-alueiden tuntemuksen sijaan kehikkoni arviointikohdassa puhutaan yleisesti nuorten kulttuurista. Nuorten kulttuurin piiriin kuuluvia asioita on listattu esimerkkejä varten varattuun sarakkeeseen.

Testauksessa ei tässä arviointikohdassa vaikuttanut olleen ongelmia, vaikka yhdessä kirjastossa arviointiin osallistunut henkilö suhtautui huomattavasti kriittisemmin nuorten henkilöstön nuorten kulttuuriin tuntemukseen ulkoisessa arvioinnissa verrattuna sisäiseen. Kohdan vaatimusten tarkkuus tuntuu hieman hengästyttävältä edellisiin kohtiin verrattuna, mutta se tuskin haittaa, sillä kriteerit on muotoiltu melko helposti mitattaviksi.

21) Toteennäytetty kulttuurisen moninaisuuden kunnioitus

Tämä arviointikohta perustuu lähes sellaisenaan YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Demonstrated respect for diversity*. Selkein ero on se, että alkuperäisessä arviointikohdassa tekijänä on kirjasto ja minun kehikossani tekijänä on nuorten henkilöstö. Tämä johtuu lähinnä siitä, että virallisten demografisten tutkimusten vaatiminen kirjastolta vaikutti Suomen näkökulmasta yliampuvalta. Sen sijaan demografista tietoa on varmasti muuten saatavilla ja nuorten henkilöstö voi hyödyntää sitä työssään. Alkuperäisessä arviointikohdassa oleva menestyksekkään kriteeri monimuotoisuuden heijastumisesta henkilöstöstä on Suomessa realistinen pääasiassa ainoastaan suurissa kaupungeissa, joten jätin kriteerin kokonaan pois omasta kehikostani.

22) Erityistarpeisten nuorten huomioiminen

Tämä arviointikohta perustuu lähes sellaisenaan YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Special need patron issues addressed*. Selkein ero on esteettömyyttä koskeissa vaatimuksissa. Alkuperäisessä arviointikohdassa vaaditaan esteettömyyttä kaikilla laadun tasoilla. En näe tätä vaatimusta realistisena, sillä Suomessa on paljon vanhoja kirjastoja, joissa esteettömyyden saavuttaminen ei ole mahdollista kirjaston johdosta ja henkilöstöstä riippumattomista syistä. Siispä kirjasin kahdelle ylimmälle laadun tasolle vaatimuksen: ”Kirjasto on esteetön arkkitehtuurin sallimissa rajoissa”. Perustasolla esteettömyyttä ei ole kaikilta osin saavutettu, mutta siihen pyritään.

Tämä kohta oli testauksessa sikäli poikkeava, että yhtä sisäistä arviointia lukuun ottamatta kaikki kirjastot asettuivat perustasolle. Se kertoo varmasti paljon erityistarpeisten nuorten huomioimisen haastavuudesta: selkokirjoja ei pienellä kielialueellamme julkaista kovinkaan paljon ja esteettömyys on erityisesti vanhemmissa kirjastorakennuksissa vaikeasti saavutettavissa. Se, missä helposti voitaisiin parantaa, olisivat erityistarpeisten asiakkaiden huomioiminen asiakastytyväisyystutkimuksissa. Tätä kautta kirjastot saisivat enemmän tietoa näiden asiakkaiden tarpeista. Näistä syistä arviointikehikossa on tärkeää olla aiheeseen liittyvä kohta ja vaatimusten on hyvä olla verrattain korkealla.

23) *Valmius haastavien nuorten kohtaamiseen*

Tämän arviointikohdan olen kehittänyt itse pääkaupunkiseudulla työskentelevän kollegan aloitteesta. Nuorten häiriökäyttäytymistä esiintyy ajoittain varmasti kaikkialla Suomessa, mutta se on erityisesti isojen kaupunkien kirjastojen ongelma. Kollegani kertoi myös kohdanneensa työssään nuoria, joilla on ollut tarve avautua ongelmistaan hänelle. Kirjastotyössä kaivataan siis monenlaisia valmiuksia hyvin eri tavoilla haastavien nuorten kohtaamiseen. Tässä arviointikohdassa arvioidaan haastavien nuorten kohtaamiseen tarvittavan koulutuksen ja tietämyksen määrää sekä aiheesta käytävää keskustelua.

Tässä kohdassa erot isojen ja pienempien kuntien kirjastojen välillä ovat testauksen perusteella selkeät. Isommissa kirjastoissa ollaan paremmin selvillä haastavien nuorten kohtaamiseen liittyvistä asioista, mikä johtunee siitä, että niissä haastavia tilanteita tulee eteen useammin kuin pienemmissä kirjastoissa. Kuitenkin koulutuksessa on isompienkin kirjastojen kohdalla parannettavaa.

Arviointialue: Aineistojen tuntemus

24) *Eri formaateissa julkaistujen aineistojen tuntemus*

Ajatus tämän arviointikohdan kehittämiseen tuli yhdestä menestyksekkään-tason kriteeristä YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohdassa *Collection of materials in a variety of formats, reading levels, and languages*. Tässä kriteerissä vaadittiin kaikkien nuorten materiaalien tuntemusta kaikissa formaateissa. Kehittämässäni arviointikohdassa arvioidaan nuorten henkilöstön perehtyneisyyttä eri formaateissa julkaistuihin aineistoihin. Perustasolla vaaditaan perehtyneisyyttä painettuihin aineistoihin, kun taas ylemmillä tasoilla painettujen aineistojen lisäksi pitäisi tuntea muissakin formaateissa julkaistuja aineistoja.

25) *Nuortenkirjallisuuden tuntemus*

Tämä arviointikohta perustuu lähes sellaisenaan YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Knowledge of YA literature & selection sources*. Ainoa muutos on se, että kirjaston tilaamien nuortenkirjallisuuteen liittyvien lähteiden sijaan kehikoni arviointikohdassa arvioidaan nuorten henkilöstön nuortenkirjallisuuteen liittyvien lähteiden seuraamista. Tässä kohdassa ei arvioinnissa ollut ongelmia. Selkeät kriteerit tuntuivat helpottaneen arviointia.

26) *Uusien teknologioiden ja digitaalisten tiedonlähteiden tuntemus ja käyttö*

Tämä arviointikohta on yhdistelmä kahdesta osittain päällekkäiseksi kokemastani YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohdasta: *Develop and provide access to technology and electronic resources* ja *Maintain awareness of ongoing technological advances*. Suurin osa arviointikohdan sisällöistä on sovellettu ensin mainitusta YALSA:n kehikon arviointikohdasta. Isoimmat erot ovat siinä, että syitä teknologioiden käyttämättömyyteen ei ole omassa kehikossani eritelty.

Näin ollen oikea taso on helpompi valita, oli syynä käyttämättömyyteen sitten omien taitojen puute tai se, että kirjasto ei ole mahdollistanut teknologioiden käyttöä.

Testauksen arvioinneissa ei ollut tässä arviointikohdassa isoja eroja, tosin yhdessä kirjastossa sisäisessä arvioinnissa kohta jätettiin täyttämättä, koska se koettiin hankalaksi. Kehikon testausversiossa menestyksekkäs-tason vaatimukset olivat melko korkealla ja pätevä- ja perustason vaatimusten välinen ero oli liian iso, joten höllensin sekä menestyksekkäs- että pätevä-tason vaatimuksia. Selkein ero on nyt se, että ainoastaan menestyksekkäs-tasoon kuuluu aiheeseen liittyvien lähteiden säännöllinen seuraaminen, muilla tasoilla riittää, että henkilöstö on tietoinen aiheeseen liittyvistä asioista.

Arviointialue: Kokoelmat

27) Kokoelmapolitiikka

Tämä arviointikohta perustuu lähes sellaisenaan YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Collection development policy*. Kaksi alinta tasoa ovat sisällöiltään täsmälleen samat. Pätevä tason vaatimuksia höllensin ja sen saavuttaminen vaatii ainoastaan erillisen kirjallisen nuorten kokoelmapolitiikan. Menestyksekkäs-tasolla sen sijaan on tarkemmin määritelty kokoelmapolitiikan yhteys strategiaan ja tavoitteisiin sekä kokoelmapolitiikan säännöllinen päivittäminen.

Kokoelmapolitiikkakysymyksessä kävi selville, että kirjallista erillistä kokoelmapolitiikka nuorille ei kirjastoista löydy. Kirjastot asettuivatkin testauksessa kahdelle alimmalle tasolle. Kuitenkin koen, että tämä asia on suhteellisen helposti korjattavissa ja pätevä-taso on helposti saavutettavissa.

28) Kokoelmien sisältämät formaatit

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Collection of materials in a variety of formats, reading levels, and languages*. Suurimmat erot ovat siinä, että alkuperäisessä arviointikohdassa on erikseen nimetty mitä formaatteja milläkin laadun tasolla vaaditaan, kun taas minä määrittelin kvantitatiiviset mittarit sille kuinka monta formaattia milläkin tasolla täytyy löytyä piittaamatta siitä, mitä ne formaatit ovat. Tämä helpottaa arviointia huomattavasti. Lisäksi tein erilliset arviointikohdat eri formaateissa julkaistujen aineistojen tuntemusta (arviointikohta 24) ja kokoelmien läpikäymistä (arviointikohta 29) koskevista kriteereistä.

Vanhentuneiden formaattien käsite on hankala, sillä on täysin kunkin arvioijan tulkinnan varassa, että mitä formaatteja niihin lasketaan. Paras esimerkki tästä lienee vinyylilevyt, jotka ovat tehneet paluun joidenkin kirjastojen kokoelmaan. Toisten kirjastojen kokoelmista ne eivät ole koskaan poistuneetkaan.

29) Kokoelmien ylläpito

Tämä arviointikohta pohjautuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Collection of materials in a variety of formats, reading levels, and languages*, jossa kokoelmien läpikäyminen on yksi arvioitava asia. Alkuperäisessä arviointikohdassa käsiteltiin ainoastaan kokoelman läpikäymisen säännöllisyyttä. Lisäsin arviointikohtaan läpikäymisen järjestelmällisyyttä sekä hankinnan ja poiston tasapainoa koskevat kriteerit. Tässä kohdassa kaikki testaukseen osallistuneet kirjastot asettautuivat kahdelle ylimmälle tasolle. En kuitenkaan näe syytä tiukentaa vaatimuksia, sillä menestyksekkäas-tason saavuttaminen kertoo tällaisenaankin jo todella hyvästä tilanteesta.

30) Kokoelmien uudelleenjärjestäminen

Tämä arviointikohta pohjautuu lähes sellaisenaan YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Organize the collection for ease of access*. Alkuperäisessä arviointikohdassa korostui uudelleenjärjestäminen helppokäyttöisyyden varmistamiseksi. Suurin ero onkin se, että jätin uudelleenjärjestelyn syyt pienemmälle huomiolle ja vain sivulauseenomaiseksi maininnaksi. Testauksessa tämän arviointikohdan ainoaksi ongelmaksi nousi yhdessä kirjastossa se, että mikä katsotaan uudelleenjärjestämiseksi. Käsitettä on jonkin verran avattu esimerkkien kautta niille varatussa sarakkeessa.

31) Kokoelmien esilletuominen

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Merchandise and market the collection*. Alkuperäisessä arviointikohdassa kullekin laadun tasolle on määritelty tietyt kokoelmien esilletuomisen menetelmät. Testauksessa esille tulleiden ongelmien perusteella päädyin tiettyjen menetelmien nimeämisen sijaan kirjaamaan ainoastaan menetelmien määrän ja päivitystiheyden. Mahdollisia menetelmiä kirjasin esimerkeille varattuun sarakkeessa.

Arviointialue: Muut palvelut

32) Nuorille omistetut tilat

Tämä arviointikohta perustuu lähes sellaisenaan YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Dedicated spaces for young adults*. Menestyksekkäas-tason vaatimuksia en muokannut juuri ollenkaan. Testausversioon jättämäni pätevä-tason vaatimus tilan suunnittelusta nuorten avustuksella vaikuttaisi testauksen perusteella epärealistiselta, joten poistin sen. Kohdan arviointi ei tuottanut ongelmia testauksessa.

33) Asiakaspäätteet ja muu teknologia

Tätä kohtaa vastaavaa arviointikohtaa ei YALSA:n arviointikehikossa (YALSA teen services... 2011) ole, mutta idea syntyi kohdasta *Develop and provide access to technology and electronic resources*. Kohdassa arvioidaan pääasiassa nuorten käytössä olevien asiakaspäätteiden jakamista muiden asiakasryhmien kanssa. Testauksen perusteella arviointi oli helppoa ja kuitenkin hajontaa kirjastojen välillä tuli, joten mittarit vaikuttavat selkeiltä ja realistisilta.

34) Tiedonhallintataitojen opetus

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Provide instruction in basic research skills*. Suurin ero on siinä, että alkuperäisessä arviointikohdassa puhutaan tiedonhankintataidoista, kun taas omassa arviointikehikossani käytän laajempaa käsitettä tiedonhallintataidot. Lisäksi otin arviointiin mukaan myös opetuksen markkinoinnin opettajille. Tässä kohdassa ei ollut ongelmia testauksessa. Yhdessä kirjastossa oli hieman epäselvyyttä käsitteistössä, joten kirjoitin tiedonhallintataidot-käsitteen määrittelyn esimerkeille varattuun sarakkeeseen.

35) Kirjavinkkaus

Tämän arviointikohdan kehitin itse. YALSA:n arviointikehikossa ei mainita kirjavinkkausta ollenkaan. Meillä Suomessa kirjavinkkaus on tärkeä osa nuortenkirjastotyötä ja erityisesti kouluyhteistyötä (Hansén-Haug 2012). Siksi pidän perusteltuna, että myös kirjavinkkauksen toteuttamista arvioidaan nuortenkirjastotyön arviointikehikossa. Otin mallia arviointikohdan muotoiluun tiedonhallintataitojen opetusta käsittelevästä kohdasta 34. Testauksen perusteella arviointikohta on helppo arvioida ja erottelee kirjastoja hyvin.

Arviointialue: Markkinointi

36) Markkinointi ja markkinoinnin suunnittelu

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Design, implement and evaluate a strategic marketing plan*. Vaaditut markkinointikäytännöt poistin arviointikohdasta kokonaan arvioinnin helpottamiseksi.

Testauksen perusteella kirjastoilla on markkinoinnissa parantamisen varaa, sillä suurin osa testaukseen osallistuneista kirjastoista asettui tässä kohdassa perustasolle. Toisaalta kehikon testausversiossa arviointikohdan menestyksenkäs-tason saavuttaminen vaatii paljon: oman markkinointisuunnitelman nuorille. Päädyinkin testauksen perusteella helpottamaan kolmen ylimmän laadun asteen kriteerejä.

37) Markkinointikäytännöt

Tämä arviointikohta perustuu YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohtaan *Promote young adult library services directly to young adults*. Alkuperäisessä arviointikohdassa, erityisesti sen otsikossa, korostuu ajatus markkinoimisesta suoraan nuorille. Omassa versiossani tämä ei korostu, vaikka suurin osa markkinoinnista kuitenkin varmasti on suunnattu nimenomaan nuorille. Valitsin kohdan otsikoksi *Markkinointikäytännöt*, koska kohdassa arvioidaan käytettyjen menetelmien lisäksi myös markkinoitavia asioita (esim. tapahtumat, ajankohtaiset asiat yleisesti). Testauksessa ei tässä kohdassa sanottavia arviointiongelmia tullut esille.

38) Verkkonäkyvyys

Ajatus tämän arviointikohdan kehittämisestä tuli YALSA:n arviointikehikon (YALSA teen services... 2011) kohdasta *Promote young adult library services directly to young adults*. Siinä yksi menestyksekkäas-tason kriteereistä on, että kirjaston verkkonäkyvyyden tulee sisältää nuorille omistettun osion. Päätin antaa verkkonäkyvyydelle erityisen aseman markkinoinnin arvioinnissa kehittämällä kohdan, jossa arvioidaan pelkästään sitä.

Kaikki testaukseen osallistuneet kirjastot pärjäsivät hyvin tässä kohdassa ja lähes kaikki asettuivat menestyksekkäas-tasolle. Luulen kuitenkin, että kyseessä oli tässä suhteessa poikkeuksellinen joukko kirjastoja, joten en päätenyt tiukentamaan vaatimuksia. Esimerkeille varattuun sarakkeeseen lisäsin, että verkkosivut voivat olla myös kirjastokinpan yhteiset, sillä testauksessa kaksi kirjastoa unohti kinpan yhteiset sivut ja näin ollen arvioivat tasonsa todellista alemmaksi.

Poistettut kohdat

YALSA:n arviointikehikossa (YALSA teen services... 2011) on seitsemän kohtaa, jotka päätin jättää omasta kehikostani pois. Seuraavassa kerron, miten päädyin näihin ratkaisuihin.

Form appropriate professional relationships with young adults

Tämän arviointikohdan keskeisin arvioitava asia on roolimallin tarjoaminen nuorille, mikä on ajatuksena hieno, mutta todella vaikeasti arvioitavissa eikä ehkä kuitenkaan keskeistä nuortenkirjastotyössä. Kohta liittyy vahvasti henkilöstön asenteisiin, erityisesti myönteiseen suhtautumiseen nuorten läsnäoloon kirjastossa. Jo pelkkä toisten ihmisten kunnioittava ja ystävällinen kohtelu on hyvän roolimallin antamista. Koen siis, että henkilöstön myönteistä suhtautumista käsittelevä arviointikohta 13 riittää eikä tätä kohtaa välttämättä tarvita.

Advocate for young adults and effectively promote the role of library in serving young adults

Nuorten palvelujen puolesta puhuminen kirjaston sisällä mainitaan arviointikohdassa 15. En näe kirjaston roolia nuorten palvelujen puolustamisessa kovin merkittävänä ulkoisessa viestinnässä, joten en koe tätä arviointikohtaa tarpeelliseksi.

Identify young adult interests and groups underserved or not yet served by the library

Tämä kohta liittyy nuorten tarpeiden kartoittamiseen, jota koskettaa erityisesti arviointikohta 3. On tärkeää selvittää niitä tarpeita ja erityisryhmiä, joita kirjaston palvelut eivät vielä palvele. Tämä on kuitenkin vain yksi osa-alue, joka on otettu esille muualla kehikossa, joten en koe sen tarvitsevan omaa arviointikohtaansa.

Design and conduct a community analysis and needs assessment

Myös tiedon kerääminen palveltavasta yhteisöstä ja tarvearviointi on mainittu muualla arviointikehikossa. En siis näe tarpeelliseksi sisällyttää kehikkoon niille omistettua arviointikohtaa.

Develop written policies that mandate the rights of YAs to equitable service

Tämä kohta oli mukana vielä arviointikehikon testausversiossa. Kirjastonkäyttöoikeuksien tasapuolisuuden arviointi koettiin monissa kirjastoissa vaikeaksi. Tiloihin ja aineistoihin (luonnollisesti ikärajallisia aineistoja lukuun ottamatta) liittyviä rajoituksia ei testaukseen osallistuneissa kirjastoissa ole. Tällaiset rajoitukset ovatkin melko vanhanaikaisia ja herää kysymys onko niitä suomalaisissa kirjastoissa nykyään enää ollenkaan. Vaikka kirjastot pyrkivät yhteisesti sovituilla tai jopa kirjatulla linjauksilla tasapuolisuuteen, käytännöissä voi olla vaihtelua eri työntekijöiden kohdalla. Tässä kohtaa mennäänkin helposti kohtien 13 ja 14 eli nuorten tasapuolisen, ystävällisen ja kunnioittavan kohtelun alueelle. Päätin siis testauksen perusteella poistaa tämän kohdan arviointikehikosta.

Use the skills, talents, and resources of YAs in programs and services

Tämä arviointikohta liittyy nuorten osallistamiseen palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tähän asiaan otetaan jo kantaa kohdassa 9, joten en koe tämän kohdan tarjoavan lisäarvoa. Kohdan 9 esittelyssä olen perustellut tarkemmin osallistamisen osuuden supistamista arviointikehikossa.

Provide services that meet the needs and interests of young adults

Tämä arviointikohta oli mukana vielä arviointikehikon testausversiossa. Palvelujen kohtaaminen nuorten tarpeiden kanssa on haasteellinen arvioitava. Ilman asiasta tehtyä tutkimusta arvio voi pohjautua ainoastaan arvioijan omaan vaikutelmaan asiasta. Toisaalta kehikossa on muita kohtia, joissa

käsitellään palvelujen kehittämistä nuorten tarpeisiin perustuen ja mainitaan tarvearviointi. Näistä syistä päätin jättää tämän arviointikohdan kehikon ulkopuolelle.

LIITE 5: Lempäälän kirjaston nuortenkirjastotyön arvioinnin tulokset

Päivämäärä: 22.11.2013

Suunnittelu ja arviointi			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
1) Nuorten palvelujen strategia	Alle perustason	Kirjastolla ei ole kirjallista strategiaa.	Kirjastolle pitäisi laatia yleinen strategia, mutta jo sitä ennen voisimme laatia lasten- ja nuortenpalveluille oman strategian.
2) Palvelujen ja niille asetettujen tavoitteiden kohtaaminen	Alle perustason	Nuorten palveluja eivät ohjaa strategiaan kytkeytyvät tavoitteet, sillä kirjastolla ei ole kirjallista strategiaa.	Ks. edellinen arviointikohta. Strategiaan voisi sisällyttää myös tulosten ja vaikutusten arvioinnin mittareita.
3) Nuorten ajankohtaisiin tarpeisiin perustuva palvelujen kehittäminen	Perustaso	Tiedon hankkiminen nuorten ajankohtaisista tarpeista ei ole säännöllistä eikä järjestelmällistä.	Nuorten tarpeita käsittelevään kirjallisuuteen ja erityisesti aiheeseen liittyviin ajankohtaisiin tutkimuksiin perehtymistä pitäisi säännöllistää.
4) Palvelujen arviointi	Alle perustason	Nuorten palveluja ei ole erikseen arvioitu ennen tätä kehikkoa.	Nuorille suunnatut asiakaskyselyt, arviointikehikko säännölliseen käyttöön
5) Nuortenkirjastotyön dokumentointi	Pätevä	Luokkakäynneistä ja tapahtumien osallistujamääristä pidetään tilastoa. Tilastot raportoidaan puolivuositin. Tarkempien muistiinpanojen tekeminen tapahtumista (ml. onnistumiset ja epäonnistumiset) on juuri aloitettu	Muistiinpanojen tekemisen vakinaistaminen, luokkakäyntien oppilasmäärien tarkempi tilastointi

Resurssit			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
6) Henkilöstön koulutustaso ja nuortenkirjastotyön osuus työnkuvassa	Menestyksellä	Kirjastossa on 1 korkeakoulutettu henkilö, jonka työajasta arviolta hieman yli 50% muodostaa nuortenkirjastotyö, etupäässä kouluyhteistyö, 1 korkeakoulutettu henkilö, jonka työkuvaan kuuluu nuorten palvelujen suunnittelu ja toteutus sekä painettujen aineistojen hankinta. Kirjastossa on lisäksi kolme koulutettua henkilöä, joiden työkuvaan nuortenkirjastotyö kuuluu pienessä määrin. Kahdeksan hengen työyhteisössä tilanne on nuorten kirjastonkäyttöön nähden erinomainen.	Työnjaon selkeyttäminen aineistojen hankintaan liittyen on työn alla.

7) Aineistomäärärahojen kohdistaminen	Alle perustason	Aineistomäärärahoja ei ole kohdistettu ikäryhmittäin.	Aineistomäärärahoja ollaan kohdistamassa ikäryhmittäin ehkä jo ensi vuonna. Aineistomäärärahojen jakaminen lasten ja nuorten kesken koetaan haasteelliseksi, mutta sitäkin tullaan harkitsemaan.
8) Tapahtumien ja projektien rahoitus	Pätevä	Rahoitus riittää hyvin tapahtumien järjestämiseen ja tapahtumia voisi järjestää enemmänkin, jos henkilöstöresurssit sen sallisivat. Apurahoja ei ole haettu aiemmin, mutta tällä hetkellä on haussa rahoitusta teknologiaan, jota voisi käyttää mediakasvatuksessa.	Suunnitellaan tapahtumia, jotka houkuttelisivat alakoululaisten sijaan yläkoulu- ja lukioikäisiä nuoria.

Osallistaminen ja yhteistyö			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
9) Nuorten osallistaminen palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen	Perustaso	Nuorilla on samat palautemahdollisuudet kuin aikuisillakin.	Kirjaston oma nuorten toimikunta tai yhteistyö kunnan nuorisovaltuuston kanssa on suunnitelmassa. Erillinen palaute-/idealaatikko nuorten osastolle.
10) Yhteistyö koulujen kanssa	Menestyksellä	Nuorten henkilöstö tekee säännöllistä yhteistyötä kunnan kahden yläkoulun sekä lukion kanssa.	Yhteistyömahdollisuuksien kartoittaminen ammattikoulun kanssa.
11) Kouluyhteistyön suunnitelmallisuus	Pätevä	Kirjastolla ja yläkouluilla on yhteistyösopimus ja kirjaston osalta se toteutuu hyvin.	Yhteistyösopimuksen päivittäminen: toimintamuotojen tarkentaminen, lukion ottaminen mukaan sopimuksen piiriin
12) Yhteistyö alueen muiden nuorten parissa työskentelevien toimijoiden kanssa	Perustaso	Kunnan nuorisotoimen kanssa on keskusteltu yhteistyömahdollisuuksista. Nuorten henkilöstö on käynyt tutustumassa nuorisotyön toimintaan ja osallistuu vuosittain nuorisotoimen järjestämään etsivän nuorisotyön koulutuspäivään. Syrjäytymisvaarassa oleville nuorille tarkoitettu ryhmä on kerran käynyt kirjastossa tutustumassa kirjaston palveluihin.	Kokous nuorisotyöntekijöiden kanssa yhteistyömahdollisuuksista. Yhteistyön säännöllistäminen syrjäytymisvaarassa oleville nuorille tarkoitetun ryhmän kanssa.

Henkilöstön asenteet			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
13) Henkilöstön suhtautuminen nuoriin	Perustaso	Myönteisessä suhtautumisessa kaikkiin nuoriin on parannettavaa.	Asian esille nostaminen henkilöstön kokouksessa.

14) Käyttö- ja käytössääntöjen täytäntöönpano	Perustaso	Aikuisia ei ojenneta äänekkyydestä juuri koskaan, lapsia ja nuoria ojennetaan huomattavasti herkemmin.	Yhteisen linjan pohtiminen henkilöstön kokouksessa.
15) Sitoutuminen eettisyyteen ja nuorten palvelujen puolesta puhuminen	Pätevä	Koko henkilöstö on varmasti tietoinen eettisistä periaatteista, mutta sen näkyminen käytännössä on hieman puutteellista.	Kirjastotyön eettiset periaatteet -julkaisun esittely koko henkilöstölle ja aiheesta keskustelu.

Henkilöstön tietämyksen kehittäminen			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
16) Henkilöstön tiedottaminen ja kouluttaminen nuorten palveluihin liittyen	Menestyksekkäs	Pienessä työyhteisössä kaikki ovat hyvin selvillä kirjaston nuortenkirjastotyöstä. Koko henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua nuortenkirjastotyöhön liittyviin koulutuksiin, mutta käytännössä niihin osallistuu lähinnä vain nuorten henkilöstö.	
17) Ammatillinen kehittyminen	Pätevä	Nuorten henkilöstöllä on runsaasti tilaisuuksia osallistua koulutuksiin. Ammatillisesta kehittymisestä puuttuu kuitenkin suunnitelmallisuus.	Henkilökohtaisen koulutustarpeen pohtiminen
18) Ammatillinen aktiivisuus	Menestyksekkäs	Kollegiaalisiin yhteisöihin kuulumisessa nuorten henkilöstö on aktiivinen.	Ammatillisten julkaisujen seuraamisen systematisointi

Asiakasryhmän tarpeiden tuntemus ja huomioiminen			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
19) Nuorten kehitysvaiheeseen liittyvien tarpeiden tuntemus	Pätevä	Nuorten henkilöstö tuntee nuorten kehitysvaiheeseen liittyvät tarpeet hyvin lähipiiriin nuorten kautta. Teoriatietoa aiheesta on kuitenkin vähän.	Teoriatiedon kartuttaminen
20) Ajantasainen nuorten kulttuurin tuntemus	Perustaso	Nuorten mediakulttuuria käsitteleviä koulutuksia on hyvin tarjolla ja nuorten henkilöstö on osallistunut niihin useasti. Nuorten henkilöstö myös lukee nuortenlehtiä ja aiheeseen liittyviä verkkoartikkeleita satunnaisesti.	Nuortenlehtien säännöllisempi selailu, nuorten kulttuuria käsittelevien koulutusmahdollisuuksien selvittäminen

21) Toteennäytetty kulttuurisen moninaisuuden kunnioitus	Pätevä	Nuorten henkilöstö on hakenut tietoa esim. kunnan kieliryhmistä, ja näitä tietoja on hyödynnetty aineistojen hankinnassa. Demografisen tiedon löytäminen koetaan vaikeaksi.	
22) Erityistarpeisten nuorten huomioiminen	Perustaso	Kirjastossa tehtiin syksyllä esteettömyyskartoitus opiskelijatyönä. Arkkitehtuuri asettaa isoja rajoitteita (kirjasto 2. kerroksessa, hissi liian pieni), mutta myös muita puutteita löydettiin.	Esteettömyyskartoituksessa esille tulleiden ongelmien korjaaminen mahdollisuuksien mukaan. Kokoelmien kehittäminen erityistarpeisille nuorille suunnattujen aineistojen osalta.
23) Valmius haastavien nuorten kohtaamiseen	Alle perustason	Koko henkilöstö on saanut koulutusta uhkaavista asiakaspalvelutilanteista ja nuorten henkilöstö on saanut koulutusta nuorten kohtaamisesta yleisesti. Valmiudet haastavien nuorten kohtaamiseen ovat kuitenkin vähäiset.	Koulutusmahdollisuuksien kartoittaminen.

Aineistojen tuntemus			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
24) Eri formaateissa julkaistujen aineistojen tuntemus	Menestyksellä		Aineistojen tuntemuksen jatkuva päivittäminen koulutusten ja aineistoihin tutustumisen kautta.
25) Nuortenkirjallisuuden tuntemus	Menestyksellä	Vinkkaava nuortenhenkilöstö lukee keskimäärin 2 nuortenkirjaa kuukaudessa.	
26) Uusien teknologioiden ja digitaalisten tiedonlähteiden tuntemus ja käyttö	Pätevä	Nuorten henkilöstö tuntee uudet teknologiat melko hyvin, mutta niihin perehtyminen ja niiden käyttäminen työssä ei ole säännöllistä.	Aiheeseen liittyvien tiedonlähteiden säännöllinen seuraaminen.

Kokoelmat			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
27) Kokoelmapolitiikka	Alle perustason	Kirjastolla on yleinen kokoelmapolitiikka, mutta se on vanhentunut. Nuorten kokoelmapolitiikan periaatteita on mietitty, mutta niitä ei ole kirjattu ylös.	Nuorten oman kokoelmapolitiikan kirjaaminen

28) Kokoelmien sisältämät formaatit	Menestyksekkäs	Nuorille suunnattujen aineistojen formaatit: kirja, aikakauslehti, DVD, CD-äänikirja, musiikki-CD, CD-ROM ja lautapeli. Nuorten kokoelmat eivät sisällä VHS- tai C-kasetteja.	
29) Kokoelmien ylläpito	Perustaso	Nuorten henkilöstö käy parhaillaan läpi koko nuortenosaston kokoelmaa tarkoituksena kokoelman supistaminen.	Suunnitelman laatiminen kokoelmien läpikäymisen aikataulusta ja työnjaosta.
30) Kokoelmien uudelleenjärjestäminen	Menestyksekkäs		
31) Kokoelmien esilletuominen	Perustaso	Nuorten kokoelmia tuodaan esille vain verkossa.	Tilan järjestäminen aineistonäyttelyille

Muut palvelut			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
32) Nuorille omistetut tilat	Pätevä		Nuorten tilan suunnittelu uudelleen yhdessä nuorten kanssa.
33) Asiakaspäätteet ja muu teknologia	Pätevä	Kaksi lapsille ja nuorille tarkoitettua asiakaspäätettä. Lapset ja varhaisnuoret ovat yleensä valloittaneet koneet.	Mahdollisuuksien selvittäminen toisen koneen siirtämiseksi lastenosastolle ja/tai lisäkoneen hankkimiseksi.
34) Tiedonhallintataitojen opetus	Pätevä	Tiedonhallintataitojen muodollinen opettaminen on systemaattista, mutta asiakaspalvelutilanteiden hyödyntäminen ei.	Tiedonhallintataitojen opettaminen kaikissa mahdollisissa asiakastilanteissa
35) Kirjavinkkaus	Menestyksekkäs		

Markkinointi			
Arviointikohta	Tulos	Tarkennukset	Toimenpiteet
36) Markkinointi ja sen suunnittelu	Perustaso	Kirjastolla ei ole markkinointisuunnitelmaa.	Markkinointisuunnitelman laatiminen.
37) Markkinointikäytännöt	Pätevä	Kirjasto käyttää verkkonäkyvyyttä, lehtimainontaa, julisteita ja lentolehtisiä, ja markkinoi ajoittain tapahtumien lisäksi myös muita palvelujaan.	Kasvokkain tapahtuvan markkinoinnin lisääminen, markkinointi myös koulujen, nuorisotilojen ja muiden nuorten suosimien paikkojen kautta
38) Verkkonäkyvyys	Menestyksekkäs	Kirjastolla on verkkosivut, Facebook- ja Twitter-sivut. Kirjastokimpalla on nuorille suunnattu Facebook-sivu sekä yhteinen verkkokirjasto, johon kuuluu nuorille suunnattu sisältöjä avaava osio.	Facebook-sivujen päivitysaktiivisuutta voisi vielä lisätä ja julkaisuja monipuolistaa.